

ABSTRAKSI

Emosi konsumen merupakan salah satu topik yang akhir-akhir ini sering dibahas dalam dunia pemasaran. Semakin banyak pula konsep pemasaran yang berusaha menyentuh emosi pelanggan, termasuk salah satunya adalah strategi Experiential Marketing. Namun belum pernah dibahas tentang hubungan antara *hal-hal yang ditangkap oleh panca indera konsumen dengan timbulnya jenis emosi tertentu*.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode *in-depth interview*, dengan melibatkan Public Relation Manager dan pelanggan Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjabarkan penerapan strategi *sense* dalam *Experiential Marketing* di Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya, dan untuk mengetahui jenis-jenis emosi, baik emosi positif maupun negatif, yang timbul sebagai akibat dari paparan *sensory* tersebut.

Pada akhir penelitian ini dipaparkan saran yang dapat diterapkan oleh Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya untuk meningkatkan jumlah emosi yang positif dan mengeliminasi timbulnya emosi yang negatif.



ABSTRACT

Nowadays, customer's emotion has become one of the most discussed topics in the marketing world. There are more and more of marketing concepts trying to touch customer's emotion include Experiential Marketing strategy. But it has not been discussed yet the relationship between the things caught by customers' sense and their emotion as the result of it.

This qualitative research used in-depth interview method, involved Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya's Public Relation Manager and customers. The main objective of this research was to explain the implementation of the sense strategy in Experiential Marketing at Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya, and to acquire knowledge about the sort of emotions, either positive or negative, which were being the impact of the sensory experiences.

Eventually, this research also provided some suggestions could be carried out by Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya in boosting the positive emotion and eliminating the negative emotion.