

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Loyalitas Pelanggan	12
2. Kepuasan Pelanggan	22
3. <i>Experiential Marketing</i>	29
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
D. Hipotesis	40

BAB III: METODE PENELITIAN.....	41
A. Rancangan Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	42
3. Teknik Pengambilan Sampel	42
4. Besaran Sampel.....	43
C. Jenis Data dan MetodePengumpulan Data	43
D. Klasifikasi Variabel Penelitian	44
E. Definisi Operasional Variabel.....	45
F. Skala Pengukuran Variabel.....	47
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	49
H. Metode Analisis Data.....	52
I. Uji Hipotesis	53
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Hasil Penelitian	57
B. Pembahasan.....	64
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	36
3.1 Skala Interval Distribusi Kriteria Pendapat Responden.....	49
3.2 Uji Validitas	50
3.3 Uji Reliabilitas	51
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.2 Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan	58
4.3 Penilaian Variabel <i>Experiential Marketing</i>	60
4.4 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan	61
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62