

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Customer Loyalty</i>	9
2. <i>Experiential Marketing</i>	14
3. <i>Service Quality</i>	18
4. <i>Customer Satisfaction</i>	23
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Keterkaitan Antar Variabel.....	31
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	35
E. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Objek dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi	39

D. Sampling dan Teknik Sampling.....	39
E. Besaran Sampel.....	40
F. Jenis Data Penelitian	41
G. Prosedur Pengambilan Data.....	42
H. Klasifikasi Variabel Penelitian	42
I. Definisi Operasional Variabel.....	43
J. Skala Pengukuran Variabel.....	45
K. Uji Instrumen Penelitian.....	47
L. Teknis Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil Penelitian.....	56
1. Analisis Deskriptif Responden	56
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	58
3. Analisis Kuantitatif	64
B. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	90