

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar .....	iv
Daftar isi.....	v
Daftar tabel.....	vii
Daftar gambar.....	viii
Daftar lampiran .....	ix
Intisari .....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pemasaran .....	10
2.2 Pemasaran Eksperiensial.....	10
2.2.1 Pengukuran pemasaran eksperiensial.....	12
2.2.2 Dimensi pemasaran eksperiensial.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.5 Hubungan Pemasaran Eksperiensial dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6 Hubungan Pemasaran Eksperiensial dengan Loyalitas Pelanggan .....	21
2.7 Pengertian Jasa .....	22
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Metoda Pengumpulan Data .....	27
3.4 Variabel Penelitian .....	28
3.5 Metoda Analisis Data.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Uji Instrumen Penelitian .....	39
4.1.1 Uji validitas.....	39

4.1.2 Uji reliabilitas.....	40
4.2 Profi Responden.....	41
4.3 Statistik Deskriptif.....	43
4.4 Persepsi atas Pemasaran Eksperiensial, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.....	44
4.5 Uji Regresi.....	48
4.6.1 Pengaruh pemasaran eksperiensial terhadap kepuasan pelanggan...53	
4.6.2 Pengaruh pemasaran eksperiensial terhadap loyalitas pelanggan...55	
4.6.3 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....57	
4.6.4 Pengaruh pemasaran eksperiensial terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	59
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan .....	61
5.2 Keterbatasan .....	61
5.3 Implikasi.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel operasional.....	30
Tabel 4.1	Hasil uji validitas dengan KMO dan <i>Barlett's Test</i> .....	39
Tabel 4.2	Hasil pengujian <i>Rotated Component Matrix</i> .....	40
Tabel 4.3	Hasil uji reliabilitas .....	41
Tabel 4.4	Profil responden .....	42
Tabel 4.5	Statistik deskriptif.....	43
Tabel 4.6	Hasil uji rerata jawaban responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.7	Hasil uji rerata jawaban responden berdasarkan usia.....	46
Tabel 4.8	Hasil uji rerata jawaban responden berdasarkan keanggotaan GFF..	47
Tabel 4.9	Hasil pengujian regresi.....	49
Tabel 4.10	Hasil perhitungan analisis jalur ( <i>path analysis</i> ).....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antar variabel .....	25
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....	67
Lampiran 2 Profil responden.....	73
Lampiran 3 Statistik deskriptif.....	74
Lampiran 4 Uji validitas.....	75
Lampiran 5 Uji reliabilitas .....	85
Lampiran 6 Uji regresi berganda.....	88