

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.1.1.3 Aspek- Aspek Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.4 Manfaat Kepuasan Konsumen	16
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	22
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Experience</i>	22
2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Experience</i>	24
2.1.3.3 Dimensi <i>Customer Experience</i>	25
2.1.3.4 Indikator <i>Customer Experience</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D’Fashion Textile & Tailor Medan.....	29
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D’Fashion Textile & Tailor	

Medan.....	30
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Variabel Penelitian	35
3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Desain Penelitian.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.8 Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.9 Prosedur Penelitian.....	41
3.10 Analisis Data	41
3.10.1 Uji Asumsi Klasik	41
3.10.1.1 Uji Normalitas	42
3.10.1.2 Uji Multikolinearitas.....	42
3.10.1.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.10.3 Uji Hipotesis.....	44
3.10.3.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	44
3.10.3.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	44
3.10.4 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.2 Karakteristik Responden Penelitian	47
4.1.3 Uji coba Instrumen Penelitian	48
4.1.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.1.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Customer Experience</i>	50
4.1.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.1.4.1 Uji Normalitas	52
4.1.4.2 Uji Multikolinieritas	53
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	54

4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.1.6	Pengujian Hipotesis.....	56
4.1.6.1	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	56
4.1.6.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	57
4.1.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.....	59
4.2.2	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan.....	61
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D'Fashion Textile & Tailor Medan	63
BAB V	PENUTUP	66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN.....	72
	RIWAYAT HIDUP	104