

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1.1 Defenisi Loyalitas Pelanggan .....	9

2.1.1.2 Manfaat Loyalitas .....	13
2.1.1.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.1.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.1.5 Jenis Loyalitas .....	16
2.1.1.6 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	17
2.1.2 Experiential Marketing .....	19
2.1.2.1 Definisi Experiential Marketing .....	19
2.1.2.2 Manfaat Experiential Marketing.....	21
2.1.2.3 Karakteristik <i>Exsperiential Marketing</i> .....	22
2.1.2.3 <i>Stategic Experiential Marketing (SEMs)</i> .....	23
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Konsumen bagi Perusahaan .....	33
2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	34
2.1.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	35
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	36
2.2 Penelitian Yang Relevan .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
2.4 Hipotesis Penelitian.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel .....	45
3.2.1 Populasi .....	45
3.2.2 Sampel.....	46

3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	47
3.3.1 Variabel Penelitian .....	47
3.3.2 Defenisi Operasional Variabel .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	52
3.5.1.Uji Validitas .....	52
3.5.2.Uji Realibitas.....	53
3.6 Teknik Analisis Data .....	55
3.6.1 Model Specification .....	55
3.6.1.1 Pengembangan Model Teoritis .....	56
3.6.1.2 Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram).....	56
3.6.2 Model Identification .....	57
3.6.3 Uji Asumsi SEM .....	58
3.6.4 Measurement Model.....	60
3.6.4.1 Uji Validitas Measurement Model.....	60
3.6.4.2 Analisis Hubungan Indikator Dengan Konstruk.....	66
3.6.5 Structural Model.....	68
3.6.6 Uji Hipotesis.....	68

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	70
4.1.1 Profil Umum Perusahaan .....	70
4.1.2 Deskripsi Responden.....	71
4.2 Identifikasi Hasil Penelitian .....	72
4.2.1 Identifikasi Responden .....	72

4.2.2	Identifikasi Variabel Penelitian .....	73
4.2.2.1	Identifikasi Variabel X1 .....	73
4.2.2.2	Identifikasi Variabel X2 .....	77
4.2.2.3	Identifikasi Variabel Y .....	78
4.3	Analisis Data Penelitian .....	80
4.3.1	Model <i>Specification</i> .....	80
4.3.2	Model <i>Identification</i> .....	82
4.3.3	Uji Asumsi SEM .....	83
4.3.4	<i>Measurement Model</i> .....	89
4.3.4.1	Analisis Hubungan Indikator Dengan Konstruk.....	96
4.3.5	Uji Hipotesis.....	106
4.3.5.1	Pengaruh X1 Terhadap X2 .....	106
4.3.5.2	Pengaruh X2 Terhadap Y .....	107
4.3.5.3	Pengaruh X2 Terhadap Y .....	109
4.3.5.4	Pengaruh X1 Terhadap Y Dengan Intervening X2.....	110
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	112

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran .....	117

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**