

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teoritis.....	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1.2 Teori Kepuasan Konsumen.....	12

2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	13
2.1.1.4 Tahapan Pasca Pembelian.....	13
2.1.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
2.1.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.1.1.7 Indikator Kepuasan Konsumen	15
2.1.2 <i>Experiential Marketing</i>	16
2.1.2.1 Definisi <i>Experiential Marketing</i>	16
2.1.2.2 Konsep <i>Experiential Marketing</i>	17
2.1.2.3 Manfaat <i>Experiential Marketing</i>	25
2.1.2.4 Karakteristik <i>Experiential Marketing</i>	26
2.2 Penelitian Relevan	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Lokasi Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.3.1 Variabel Penelitian	40
3.3.2 Definisi Operasional	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Uji Instrumen Penelitian	46

3.5.1 Uji Validitas	46
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.1.1 Uji Normalitas	48
3.6.1.2 Uji Multikolinieritas.....	49
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas	49
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.6.3 Pengujian Hipotesis	51
3.6.3.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	51
3.6.3.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	51
3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R Square).....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Profil Perusahaan.....	53
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	54
4.2 Deskripsi Responden	54
4.2.1 Identifikasi Responden	55
4.3 Uji Validitas	56
4.4 Uji Reliabilitas	60
4.5 Transformasi Data Ordinal ke Interval.....	61
4.6 Teknik Analisis Data	62
4.6.1 Uji Asumsi Klasik	62

4.6.1.1 Uji Normalitas	62
4.6.1.2 Uji Multikolinearitas	63
4.6.1.3 Uji Heterokedastisitas	64
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.8 Uji Hipotesis	67
4.8.1 Uji t	67
4.8.2 Uji F	71
4.8.3 Uji R^2	72
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

THE
Character Building
UNIVERSITY