

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Experiential Marketing</i>	9
2.1.2 <i>Service Quality</i>	12
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	19

2.2 Penelitian terdahulu	21
2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.1.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.2 Data Penelitian.....	32
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Variabel Penelitian.....	34
3.4.1 Variabel <i>Eksogen</i> (X)	34
3.4.2 Variabel <i>Endogen</i> (Y).....	34
3.4.3 Definisi dan Operasional Indikator Variabel.....	35
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.6 Uji Outer Model.....	45
3.6.1 Uji Validitas.....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	46
3.7 Uji Inner Model (Struktural).....	46
3.7.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.7.2 <i>Predictive relevance</i> (Q^2).....	47
3.8 Uji Hipotesis	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	52
4.2 Karakteristik Responden	52
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3	Analisis <i>Deskriptif</i> Variabel Penelitian	54
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Experiential Marketing</i> (X1)	54
4.3.2	Analisis <i>Deskriptif</i> Variabel <i>Service Quality</i> (X2).....	56
4.3.3	Analisis <i>Deskriptif</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3)..	58
4.3.4	Analisis <i>Deskriptif</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	59
4.4	Hasil Pengujian Analisis Model	60
4.4.1	Hasil Analisis Outer Model.....	60
4.4.2	Hasil Analisis Inner Model	71
4.4.3	Uji Hipotesis	74
4.5	Pembahasan	78
4.5.1	Pengaruh <i>Experiential marketing</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	78
4.5.2	Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	79
4.5.3	Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i>	81
4.5.4	Pengaruh <i>Experiential marketing</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i>	83
4.5.5	Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	84
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN		95