

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	14
1.2.1    Identifikasi Masalah.....	14
1.2.2    Rumusan Masalah .....	14
1.3    Maksud dan Tujuan Penelitian .....	15
1.3.1    Maksud Penelitian.....	15
1.3.2    Tujuan Penelitian .....	15
1.4    Kegunaan Penelitian .....	16
1.4.1    Kegunaan Praktis .....	16
1.4.2    Kegunaan Akademis .....	16
1.5    Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
1.5.1    Lokasi Penelitian.....	16
1.5.2    Waktu Penelitian .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1    Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 <i>Experiential Marketing</i> .....	15
2.1.2    Kualitas Layanan.....	24
2.1.3    Loyalitas Pelanggan .....	36
2.1.4    Penelitian Terdahulu .....	43
2.2    Kerangka Pemikiran .....	46
2.2.1    Pengaruh Antara <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	47
2.2.2    Pengaruh Antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	48

2.2.3	Pengaruh Antara <i>Experiential Marketing</i> Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
2.2.4	Paradigma Penelitian.....	49
2.2.5	Hipotesis.....	50
BAB III	METODE PENELITIAN.....	45
3.1	Objek Penelitian .....	45
3.2	Metode Penelitian.....	45
3.2.1	Desain Penelitian.....	46
3.2.2	Variabel Penelitian .....	48
3.2.3	Operasional Variabel.....	48
3.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data .....	52
3.3.1	Sumber Data.....	52
3.3.2	Teknik Penentuan Data .....	53
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.3.4	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	71
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	71
4.1.2	Struktur Organisasi Caffe Semanis .....	72
4.2	Analisis IPA (Importance Performance Analysis) .....	75
4.2.1	Prioritas Utama.....	76
4.2.2	Prioritas Rendah.....	76
4.2.3	Pertahankan .....	77
4.2.4	Berlebihan .....	77
4.3	Karakteristik Responden .....	78
4.4	Analisis Deskriptif .....	81
4.4.1	Experiential Marketing.....	82
4.4.2	Kualitas Layanan.....	102
4.4.3	Loyalitas Pelanggan .....	122
4.5	Analisis Verifikatif .....	127
4.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	127
4.5.2	Uji Normalitas.....	127

4.5.3	Uji Multikolineritas .....	129
4.5.4	Uji Heteroskedastisitas.....	130
4.5.5	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	132
4.5.6	Analisis Koefisiensi Korelasi.....	134
4.5.7	Analisis Koefisiensi Determinasi.....	137
4.6	Pengujian Hipotesis .....	139
4.6.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	139
4.6.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		142
5.1	Kesimpulan.....	142
5.2	5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA .....		146