DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRAK iv
ABSRACK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Rumusan Masalah 10
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.4.1 Maksud penelitian 10
1.4.2 Tujuan Penelitian 11
1.4.3 Kegunaan Praktis 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA P**EMIKIRAN, DAN** HIPOTESIS 13
2.1 Kajian Pustaka 13
2.1.1 Kepercayaan 13
2.1.2 *Experiential Marketing* 19
2.1.3 Loyalitas pelanggan 28
2.1.3.2 Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan 28
2.1.3.3 Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan 30
2.1.4 Penelitian Terdahulu 34

No. Judul Daftar Isi Halaman

2.2 Kerangka Pemikiran.....38

2.3.1 Keterkaitan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan.....39

2.3.2 Keterkaitan *Experiential Marketing* dengan Loyalitas Pelanggan.....39

2.5 Hipotesis..... 41

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....42

3.1 Objek Penelitian.....42

3.2 Metode Penelitian.....43

3.2.1 Desain Penelitian.....44

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....48

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....50

3.2.4 Teknik Penentuan Data.....51

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....52

3.2.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 76

4.1. Gambaran Umum Perusahaan..... 76

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 76

4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan 78

4.1.3. Job Description 78

4.1.4. Aspek Perusahaan 81

4.2. Karakteristik Responden 84

4.3. Analisis Deskriptif 89

4.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan konsumen sebagai Variabel X1..... 89

Tanggapan Responden Mengenai *Trusting Belief* 89

No. Judul Daftar Isi Halaman

4.3.2. Tanggapan Responden Mengenai *Experiental Marketing* sebagai Variabel X_2 95

4.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen sebagai Variabel Y 106

4.4. Analisis Verifikatif 112

4.4.1. Persamaan Regresi Linier Berganda 112

4.4.3. Analisis Koefesien Determinasi 120

4.4.4. Uji Hipotesis 122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 125

5.1. Kesimpulan 125

5.2.Saran 126

Daftar pustaka 127

Lampiran .....