

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Kaskus.co.id.....	2
1.1.2 OLX.co.id.....	2
1.1.3 Berniaga.com.....	3
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka Penelitian.....	13
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Proses Pemasaran.....	14
2.1.3 <i>Experiential Marketing</i> .....	14
2.1.4 Virtual <i>Experiential Marketing</i> .....	15
2.1.5 Manfaat <i>Experiential Marketing</i> .....	17
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.1 Mengukur Kepuasan.....	18
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.3.1 Tahapan Pembentukan Loyalitas.....	21
2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.3 Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4 Hubungan ntar Variabel.....	23

2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	35
2.7 Hipotesis.....	36
2.8 Ruang Lingkup Penelitian.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1 Variabel Operasional.....	40
3.2.2 Skala Pengukuran.....	43
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi Penelitian.....	46
3.4.2 Sampel Penelitian.....	46
3.4.3 Teknik Sampling.....	47
3.5 Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6.1 Uji Validitas.....	49
3.6.2 Uji Reabilitas.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	53
3.7.2 <i>Scoring</i> .....	53
3.7.3 Garis Kontinum.....	55
3.7.4 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> .....	55
3.7.5 Analisis Jalur.....	56
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	60

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

4.1 Karakteristik Responden.....	62
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sering Belanja Online...65	
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	65
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Virtual Experiential Marketing.....	66
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.3.1 Pengaruh Virtual Experiential Marketing Terhadap Kepuasan pelanggan .....	79
4.3.1.1 Pengujian Hipotesis.....	80
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	82
4.3.2.1 Pengujian Hipotesis.....	83
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	86
5.2.2 Saran bagi Penelitian yang akan datang.....	86
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>