

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDULi
HALAMAN PERSETUJUANii
HALAMAN PERNYATAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	.v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	.viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	.xii
DAFTAR TABELxiii
DAFTAR LAMPIRANxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum PT. Garuda Indonesia, Tbk.....	1
1.1.2 Visi dan Misi PT. Garuda Indonesia, Tbk.....	3
1.1.3 Logo Perusahaan	4
1.1.4 Struktur Organisasi	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	16
2.1.1 Pemasaran.....	16
2.1.2 Teori <i>Experiential Marketing</i>	16
2.1.3 Teori Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.4 Teori Hubungan <i>Experiential Marketing</i> dan Loyalitas Pelanggan.....	28

2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	49
2.4 Hipotesis Penelitian.....	51
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	51
2.5.1 Variabel Penelitian dan Sub Variabel Penelitian	51
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	51
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	52
3.2.1 Variable Operasional.....	52
3.2.2 Skala Pengukuran	56
3.3 Tahapan Penelitian	57
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi	58
3.4.2 Sampel.....	59
3.4.3 Teknik Sampling	60
3.5 Pengumpulan Data	60
3.5.1 Jenis Data	60
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	62
3.6.1 Uji Validitas	62
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	67
3.7 Teknik Analisis Data	68
3.7.1 Analisis Deskriptif	68
3.7.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval	70
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
3.7.4 Asumsi Klasik	72
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	73
3.7.7 Koefisien Determinasi.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	76

4.1 Karakteristik Responden	76
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per bulan	79
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Independen.....	80
4.2.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Dependen	100
4.3 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval.....	104
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	104
4.5 Uji Asumsi Klasik	108
4.5.1 Uji Normalitas	108
4.5.2 Uji Multikolinearitas	109
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	110
4.6 Uji Hipotesis	111
4.6.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	111
4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	114
4.7 Koefisien determinasi	116
4.8 Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	117
BAB V PENUTUP	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	129