

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Umum Perusahaan.....	1
1.1.2    Logo Perusahaan.....	2
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Rumusan Masalah.....	6
1.4    Tujuan Penelitian .....	6
1.5    Kegunaan Penelitian .....	6
1.6    Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Landasan Teori.....	9
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2    Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 <i>Experiential Marketing</i> .....	11
2.1.4    Kualitas Layanan .....	14
2.1.5    Dimensi Kualitas pelayanan .....	16
2.1.6    Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.7    Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.8    Hubungan <i>Experiential Marketing</i> dan kepuasan pelanggan .....	22
2.2    Kerangka Pemikiran.....	23

2.2.1	Pengujian Hipotesis .....	24
2.3	Penelitian Terdahulu .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Variabel Operasional .....	28
3.2.1	Skala Pengukuran.....	31
3.3	Tahapan Penelitian.....	32
3.4	Populasi dan Sampel .....	33
3.5	Pengumpulan Data .....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7	Alat Uji Data .....	37
3.7.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
3.7.2	Reliabilitas .....	39
3.8	Teknik Analisa Data .....	40
3.8.1	Analisi Deskriptif.....	40
3.8.2	Uji Normalitas.....	41
3.8.3	Regresi Linear Sederhana .....	42
3.9	Uji Hipotesis.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Deskriptif Responden.....	46
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	46
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia .....	47
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	47
4.1.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	48
4.2	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	49
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	50
4.2.3	Analisis Deskriptif.....	51
4.2.4	Uji Normalitas.....	55
4.2.5	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	57
4.3	Uji Hipotesis .....	58

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**