

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Chigu Cafe.....	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rangkuman Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 <i>Experiential Marketing</i>	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Variabel Operasional.....	20
3.2.1 Variabel Penelitian.....	20
3.2.2 Skala Pengukuran.....	20

3.3 Tahapan Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	25
3.5 Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Alat Uji Data.....	28
3.6.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	29
3.7.2 Uji Normalitas.....	30
3.7.3 Regresi Linier Sederhana.....	31
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	31
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Karakteristik Responden.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.1.5 Deskripsi Responden Pendapatan.....	37
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Uji Validitas.....	38
4.2.2 Uji Realibilitas.....	40
4.2.3 Analisis Deskriptif.....	41
4.2.4 Uji Normalitas.....	47
4.2.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48

4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	49
4.2.7 Koefisien Determinasi.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
5.2.1 Untuk Perusahaan.....	53
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	55
Daftar Pustaka	56
Lampiran	59