

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO &amp; PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Prusahaan .....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Identifikasi Masalah .....	22
1.4    Tujuan Penelitian.....	23
1.5    Kegunaan Penelitian.....	23
1.5.1    Kegunaan Teoritis .....	23
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	23
1.6    Waktu Dan Periode Penelitian .....	24
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	24
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>26</b>
2.1    Tinjauan Pustaka penelitian.....	26
2.1.1    Customer Experience .....	26
2.1.3    Brand Image .....	27
2.1.4    Customer Satisfaction .....	29
2.1.5    Hubungan Antara <i>Customer Experience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> ..	30
2.1.6    hubungan Antara <i>Brand Image</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	31

2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Kerangka Pemikiran .....	42
2.4	Hipotesis Penelitian .....	43
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
3.1	Jenis penelitian .....	45
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....	45
3.2.1	Variabel Operasional.....	45
3.2.1	Skala Pengukuran.....	49
3.3	Tahapan penelitian .....	50
3.4	Populasi dan Sampel .....	51
3.4.1	Populasi.....	51
3.4.2	Ukuran Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	52
3.5	Pengumpulan Data .....	53
3.5.1	Data Primer .....	53
3.5.2	Data Sekunder .....	54
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.7.1	Uji Validitas .....	54
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	57
3.8	Teknik Analisis Data .....	59
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	59
3.8.2	Method of Suscesive Interval (MSI) .....	60
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
3.8.5	Uji Hipotesis .....	63
3.8.6	Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	65
4.2	Karakteristik Responden .....	65
4.3	Hasil Penelitian.....	68
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	69
4.3.2	Method of Succesive Internal (MSI).....	90
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	90
4.3.4	Analisi Regresi Linear Berganda .....	94

4.3.5	Uji Hipotesis .....	95
4.3.6	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	99
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>105</b>
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran .....	106
5.2.1	Saran bagi perusahaan.....	106
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>114</b>