

Daftar Isi

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	4
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengalaman Konsumen	5
2.1.2 Dimensi Pengalaman Konsumen.....	6
2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Konsumen.....	7
2.2 Bartender	9
2.2.1 Peran Bartender	9
2.2.2 Karakteristik Bartender	10
2.2.3 Peran Bartender dalam Menciptakan Pengalaman Konsumen	11
2.3 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	15
3.2 Sumber Data	15
3.3 Teknik Analisis Data	16
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....	17

4.1 Peran Bartender Dalam Meciptakan Pengalaman Konsumen	17
4.1.1 Hasil Wawancara Dengan Bartender	17
4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Konsumen	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	24
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Saran	25
LAMPIRAN	26
DAFTAR PUSTAKA	27