

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK	6
<i>ABSTRACT</i>	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang Penelitian	14
1.2 Identifikasi Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Kegunaan Penelitian.....	23
1.5 Waktu dan Periode Penelitian	24
1.6 Sistematika Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Rangkuman Teori	25
2.1.1 <i>Customer Journey</i>	25
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	25
2.1.3 Dimensi <i>Customer Experience</i>	26
2.1.4 Perilaku Konsumen	27
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	28
2.1.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.7 Industri Hiburan	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35

3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1	Variabel Independen (X)	35
3.2.2	Variabel dependen (Y).....	39
3.2.3	Skala Pengukuran.....	43
3.3	Populasi dan Sampel	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1	Data Primer	45
3.4.2	Data Sekunder	45
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.5.1	Uji Validitas.....	46
3.5.2	Uji Reliabilitas	48
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.6.1	Analisis Deskriptif	48
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	49
3.6.3	Analisis Regresi Linear Sederhana	50
3.6.4	Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Pengumpulan Data	51
4.2	Karakteristik Responden	51
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	52
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	53
4.3	Hasil Penelitian	53
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	53
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	69
4.3.3	Uji Hipotesis	72
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	74
4.4.1	<i>Customer Experience</i> (X).....	75
4.4.2	Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
4.4.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81

5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	81
5.2.1	Saran Akademis.....	81
5.2.2	Saran Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		85