

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pemasaran	9
2.2 Jasa (<i>Service</i>).....	10
2.3 <i>Experiential Marketing</i>	11
2.4 Loyalitas Pelanggan	12
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Pemikiran.....	16
2.7 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Teknik Pengumpulan Data	19
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	19
3.4 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	19
3.5 Populasi dan Sampel	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	23

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Objek Penelitian	30
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	30
4.3 Karakteristik Responden.....	31
4.4 Hasil Penelitian	34
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	