

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
.....	xii
Daftar Gambar	xii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Experiential Marketing.....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Teoritik	34
2.4 Model Penelitian.....	36
2.5 Hipotesis.....	37

BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Tujuan Penelitian	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.2.1 Tempat Penelitian.....	39
3.2.2 Objek Penelitian.....	40
3.2.3 Waktu Penelitian.....	40
3.2.4 Batasan Penelitian	41
3.3 Metode Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampling	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampling.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	47
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
3.6 Teknik Analisis Data	53
3.6.1 Uji Instrumen	54
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	56
a. Uji Signifikansi Individual (Uji t)	56
b. Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung	57
BAB IV.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Data	58
4.1.1 Karakteristik Responden	58
a. Karakteristik berdasarkan usia dan jenis kelamin.....	58
c. Karakteristik berdasarkan frekuensi kunjungan	61
d. Karakteristik berdasarkan alasan kunjungan	61

e. Karakteristik berdasarkan toko langganan	62
4.1.2 Deskripsi Variabel Experiential Marketing (X)	63
4.1.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	64
4.1.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Z)	65
4.2 Pengujian Instrumen	66
4.2.1 Uji Validitas	66
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.3 Uji Asumsi Klasik	72
4.3.1 Uji Normalitas	72
4.3.2 Uji Linearitas	73
4.3.3 Uji Multikolinearitas.....	74
4.3.4 Uji Heterokedastisitas	75
4.4 Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung.....	77
4.4.1 Analisis Pengaruh Langsung	77
4.4.3 Analisis pengaruh tidak langsung.....	79
4.4 Pembahasan.....	81
BAB V.....	84
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Implikasi	85
5.3 Saran	87
5.3.1 Saran Untuk IKEA Alam Sutera.....	87
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	92

Daftar Tabel

Tabel 1.1	3
Tabel 1.2	7
Tabel II.1	33
Tabel III.1	45
Tabel III.2	48
Tabel III.3	49
Tabel IV.1	59
Tabel IV.2	60
Tabel IV.3	61
Tabel IV.4	61
Tabel IV.5	62
Tabel IV.6	63
Tabel IV.7	64
Tabel IV.8	65
Tabel IV.9	67
Tabel IV.10	67
Tabel IV.11	69
Tabel IV.12	69
Tabel IV.13	70
Tabel IV.14	72
Tabel IV.15	73
Tabel IV.16	74
Tabel IV.17	75
Tabel IV.18	76
Tabel IV.19	78
Tabel IV.20	80

Daftar Gambar

Gambar 2.1

37