

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	1
1.1.1    Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2    Visi dan Misi.....	2
1.1.3    Struktur Organisasi.....	3
1.2    Latar Belakang Objek Observasi .....	4
1.3    Rumusan Masalah .....	10
1.4    Tujuan Penelitian .....	10
1.5    Kegunaan Observasi .....	10
1.6    Sistematika Penulisan .....	11
BAB II Tinjauan Pustaka .....	13
2.1    Rangkuman Teori .....	13
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2    Konsep Pemasaran .....	13
2.1.3    Bauran Pemasaran .....	15
2.1.4    Experiential Marketing .....	16
2.1.5    Kepuasan Pelanggan .....	21
2.2    Penelitian Terdahulu .....	24
2.3    Kerangka Penelitian .....	27
BAB III Metode Penelitian .....	28
3.1    Metode Penelitian .....	28

3.1.1	Jenis Data .....	29
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.1.3	Skala Pengukuran .....	30
3.2	Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel dan Teknik Sampling .....	31
3.3	Variabel Operasional .....	33
3.4	Teknik Pengolahan Data .....	40
3.5	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.6	Analisis Regresi Berganda .....	46
3.6.1	Analisis Korelasi .....	46
3.6.2	Analisis Koefisien Determinasi .....	47
3.6.3	Pengujian Hipotesis .....	47
3.7	Metode Analisis Data .....	50
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Deskriptif Responden.....	53
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	56
4.2	Pengujian Data .....	56
4.2.1	Pengujian Validitas .....	56
4.2.2	Pengujian Reliabilitas .....	60
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	62
4.2.4	Analisis Deskriptif.....	65
4.3	Regresi Linear Berganda .....	76
4.4	Analisis Korelasi .....	78
4.5	Koefisien Determinasi .....	78
4.6	Pengujian Hipotesis .....	79
4.6.1	Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji f) .....	79
4.6.2	Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	88