

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Singkat RedDoorz Damanaka	1
1.1.2 Visi dan Misi RedDoorz Damanaka	2
1.1.3 Struktur Organisasi RedDoorz Damanaka	2
1.1.4 Kamar dan Tipe Kamar RedDoorz Damanaka	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Identifikasi Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian	18
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran	20
2.1.3 Kepuasan Konsumen	21
2.1.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	22

2.1.5	<i>Experiential Marketing</i>	24
2.1.6	Dimensi <i>Experiential Marketing</i>	24
2.1.7	<i>Brand Trust</i>	26
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.2.1	Ulasan Penelitian (Skripsi) Terdahulu	29
2.2.2	Ulasan Jurnal Nasional	34
2.2.3	Ulasan Jurnal Internasional	39
2.3	Kerangka Pemikiran	44
2.4	Hipotesis Penelitian	46
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	46
BAB 3 METODE PENELITIAN		48
3.1	Jenis Penelitian	48
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	49
3.2.1	Operasional Variabel	49
3.2.2	Skala Pengukuran	55
3.3	Tahapan Penelitian	55
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	57
3.4.1	Populasi	57
3.4.2	Sampel	58
3.4.3	Teknik Sampling	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data	59
3.5.1	Sumber Primer	60
3.5.2	Sumber Sekunder	60
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.6.1	Uji Validitas	60
3.6.2	Uji Reliabilitas	61
3.7	Teknik Analisis Data	62
3.7.1	Analisis Deskriptif	62
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	65
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda	67
3.7.4	Pengujian Hipotesis	68
3.7.5	Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)	69
3.7.6	Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)	69

3.7.7 Uji Koefisien Determinasi	69
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Karakteristik Responden	71
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	73
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	74
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	75
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1 Uji Validitas	75
4.2.2 Uji Reliabilitas	78
4.2.3 Analisis Deskriptif	78
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	88
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	92
4.2.6 Pengujian Hipotesis 1 Dengan Uji F (Uji Simultan)	93
4.2.7 Pengujian Hipotesis 2 dan 3 Dengan Uji T (Uji Parsial)	94
4.3 Pembahasan	96
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	101
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	109