

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	17
TELAAH PUSTAKA	17
2.1. Landasan Teori.....	17
2.1.1. Pemasaran Jasa	17
2.1.2. Perilaku Konsumen	22
2.1.3. Experiential Marketing	24
2.1.4. Nilai Emosional (<i>Emotional Value</i>)	26

2.1.5.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	30
2.1.6.	Kepuasan Konsumen	33
2.1.7.	Loyalitas Konsumen	35
2.2.	Penelitian Terdahulu	38
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis	43
2.4.	Hipotesis	44
BAB III	46
METODE PENELITIAN	46
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
3.1.1.	Variabel Penelitian	46
3.1.2.	Definisi Operasional	47
3.2.	Definisi Operasional Variabel	52
3.3.	Populasi dan Sampel.....	55
3.3.1.	Penentuan Jumlah Sampel	56
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	57
3.4.1.	Data Primer	57
3.4.2.	Data Sekunder	57
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5.1.	Metode Kuesioner	58
3.6.	Metode Analisis Data	58
3.6.1.	Structural Equation Modelling	58
BAB IV	68
HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	68
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.2.	Visi, Misi, dan Motto.....	69

4.2.	Gambaran Umum Responden	70
4.2.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	70
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-rata per Bulan..	74
4.3.	Hasil Analisis SEM	75
4.3.1.	Analisis SEM	75
4.3.2.	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	75
4.3.3.	Asumsi SEM	79
4.3.4.	Pengujian Hipotesis	87
BAB V	93
PENUTUP	93
5.1.	Kesimpulan	93
5.2.	Implikasi Manajerial	94
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	96
5.4.	Saran Untuk Penelitian Mendatang	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN A	100
SURAT IJIN PENELITIAN	100
LAMPIRAN B	101
KUESIONER	101
LAMPIRAN C	112
TABULASI DATA MENTAH	112
LAMPIRAN D	119
HASIL OLAH DATA	119