

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	

2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Experiential Marketing	12
2.1.3 Kualitas Layanan	15
2.1.4 Minat Beli Ulangi	17
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
2.3 Dimensionalisasi Variabel.....	19
2.3.1 Indikator Variabel Experiential Marketing	20
2.3.2 Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	21
2.3.3 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.4 Indikator Variabel Minat Beli Ulang	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian	25
3.1.1 Variabel Independen	25
3.1.2 Variabel Intervening	26
3.1.3 Variabel Dependen	26
3.2 Definisi Operasional	26
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Sumber dan Jenis Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	30
3.6 Metode Analisis Data.....	33

3.7 Uji Instrumen Data.....	35
3.7.1 Uji Reliabilitas.....	35
3.7.2 Uji Validitas.....	36
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3.1 Uji Multikolinearitas	36
3.7.3.2 Uji Heterokedatisitas	37
3.7.3.3 Uji Normalitas	37
3.7.4 Analisis regresi Berganda.....	38
3.7.5 Uji Goodness of Fit	39
3.7.5.1 Koefisien Determinasi	39
3.7.5.2 Uji Kelayakan Model.....	40
3.7.5.3 Uji Kausalitas	40
3.7.6 Uji Intervening.....	41
 BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Pendahuluan.....	43
4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2.1 Penggolongan Responden Menurut Jenis Kelamin	44
4.2.2 Penggolongan Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	45
4.2.3 Penggolongan Responden Menurut Usia	45
4.3 Analisis Jawaban Responden.....	46
4.3.1 Analisis Indeks Variabel Experiential Marketing.....	48
4.3.2 Analisis Indeks Variabel Kualitas Layanan	49

4.3.3 Analisis Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	50
4.3.4 Analisis Indeks Variabel Minat Beli Ulang	52
4.4 Pengujian Instrumen.....	53
4.4.1 Uji Reliabilitas.....	53
4.4.2 Uji Validitas.....	54
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.4.3.1 Uji Normalitas	56
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	58
4.4.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	60
4.4.4 Persamaan Regresi Berganda	61
4.4.5 Uji Goodness of Fit	63
4.4.5.1 Koefisien Determinasi	64
4.4.5.2 Uji F.....	65
4.4.5.3 Uji t.....	67
4.4.6 Uji Intervening.....	69
4.5 Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.1.1 Kesimpulan Hipotesis 1	75
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis 2	75
5.1.3 Kesimpulan Hipotesis 3	76
5.2 Keterbatasan	76

5.3 Saran	77
5.3.1 Implikasi Manajerial	77
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	79