DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACK ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian **1**
1.2 **Latar Belakang** **2**
1.3 **Perumusan Masalah** **7**
1.4 **Tujuan Penelitian** **8**
1.5 **Kegunaan Penelitian** 8
1.6 **Sistematika Penulisan** 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN **12**
2.1 Manajemenpemasaran 12
2.2 KonsepPemasaran 13
2.3 Customer experience 14
2.4 MinatBeliUlang 16
2.5 PemelitianTerdahulu 17
2.5.1 JurnalNasional 18
2.5.2 JurnalInternasional 23
2.5.3 Skripsi 28

2.6 KerangkaPemikiran 33
2.7 HipotesisPenelitian 34
2.8 RuangLingkupPenelitian 35
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Variabel Operasional 36
3.3 SkalaPengukuran 42
3.4 TahapPenelitian 43
3.5 Populasi dan Sampel.....45
.....
3.5.1 Populasi 45
3.5.2 Sampel 45
3.6 Pengumpulan Data.....47
3.7 UjiValiditasdanReabilitas.....49
3.7.1 UjiValiditas.....49
3.7.2UjiReliabel.....50
3.8TeknikAnalisi Data 51
3.8.1 Analisis Deskriptif.....51
3.8.2 Methode of Successive Interval (MSI).....53
3.8.3 Uji AsumsiKlasik 54
3.8.4 UjiRegresi Linier Berganda.....56
3.8.5 UjiHipotesis 57
3.8.6 KoefisienDeterminasi 58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAAN.....60
4.1 Karakteristik Responden.....60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi 62

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 63
4.2 Hasil Penelitian 64
4.2.1 Analisis *Customer Experience* menunrut tanggapan responden ..64
4.2.2 Tanggapan responden terhadap minat beli ulang Kafe Wiki Koffie Bandung 78
4.3 Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Kafe Wiki Koffie 79
4.3.1 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval 79
4.3.2 Uji Asumsi Klasik 79
4.3.3 Analisis Regresi Linier 84
4.3.4 Uji Hipotesis 87
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2) 91
4.4 Pembahasan Penelitian 92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 97
5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran` 98
DAFTAR PUSTAKA 100
LAMPIRAN 104