

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran .....	11
2.1.2 Proses Pemasaran.....	12
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.5 <i>Cafe dan Restaurant</i> .....	13
2.1.6 <i>Service Marketing</i> .....	15
2.1.7 <i>Customer Value</i> .....	16
2.1.8 <i>Experiential Marketing</i> .....	18
2.1.9 Kepuasan Konsumen / <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.1.10 Loyalitas Konsumen .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	32

2.4	Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Karakteristik Penelitian.....	35
3.2	Alat Pengumpulan Data .....	36
3.2.1	Skala Pengukuran .....	36
3.2.2	Variabel Operasional .....	36
3.3	Tahapan Penelitian.....	46
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.4.1	Populasi Penelitian.....	47
3.4.2	Sampel Penelitian .....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	49
3.5.1	Sumber Data .....	49
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	50
3.6.1	Uji Validitas.....	50
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.7	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	54
3.7.2	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	55
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Karakteristik Responden .....	61
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	63
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
4.2	Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	65
4.2.2	SEM .....	67
4.2.3	Analisis Jalur ( <i>path analysis</i> ).....	71

4.2.4	Uji Hipotesis .....	76
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.3.1	<i>Experiential Marketing</i> tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Konsumen .....	80
4.3.2	<i>Experiential Marketing</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen .....	80
4.3.3	Kepuasan Konsumen mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	81
4.3.4	<i>Experiential Marketing</i> berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Saran.....	85
5.2.1	Bagi Peneliti.....	85
5.2.2	Bagi Perusahaan.....	85
DAFTAR PUSTAKA .....		87
LAMPIRAN.....		93