DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT 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 *Experiental Marketing* 24
2.1.6 Dimensi *Experiental Marketing* 24
2.1.7 *Brand Trust* 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