

## DAFTAR ISI

MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN .....	i
SUMMARY .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	10
E. Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Pemasaran .....	17
C. <i>Traditional Marketing</i> .....	19
D. <i>Experiential Marketing</i> .....	22
1. Pengertian <i>Experiential Marketing</i> .....	22
2. Karakteristik <i>Experiential Marketing</i> .....	25
3. Manfaat <i>Experiential Marketing</i> .....	26
4. Konsep <i>Experiential Marketing</i> .....	27
a. <i>Strategic Experiential Models (SEMs)</i> .....	28
1) <i>Sense</i> .....	28
2) <i>Feel</i> .....	31
3) <i>Think</i> .....	34
4) <i>Act</i> .....	36
5) <i>Relate</i> .....	38
b. <i>Experiential providers (ExPros)</i> .....	39
1) <i>Communications</i> .....	39
2) <i>Visual Identity</i> .....	40
3) <i>Product Presence</i> .....	40
4) <i>Co-Branding</i> .....	41
5) <i>Spatial Environment</i> .....	41
6) <i>Websites</i> .....	41
7) <i>People</i> .....	42
E. Kepuasan Pelanggan .....	43
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	43
2. Teori dan Model konseptual Kepuasan Pelanggan .....	47

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	49
4. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	51
5. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	52
6. 8 Faktor Evaluasi Pelanggan .....	53
F. Hubungan <i>Experiential Marketing</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	54
G. Model Konsepsi dan Model Hipotesis .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Jenis Penelitian .....	59
B. Lokasi Penelitian .....	59
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran .....	60
1. Konsep .....	60
2. Variabel .....	60
3. Definisi Operasional .....	61
4. Skala Pengukuran .....	63
D. Populasi dan Sampel .....	64
1. Populasi .....	64
2. Sampel .....	65
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	66
E. Teknik Pengambilan Data.....	67
1. Sumber Data .....	67
2. Metode Pengumpulan Data .....	68
3. Instrumen Penelitian .....	69
F. Validitas dan Reliabilitas .....	69
1. Uji Validitas .....	69
2. Uji Reliabilitas .....	70
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
G. Teknik Analisis Data.....	76
1. Analisis Deskriptif.....	76
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
3. Pengujian Hipotesis .....	77
a. Uji F.....	77
b. Uji t .....	78
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
A. Penyajian Data .....	80
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	80
2. Gambaran Umum Responden .....	81
3. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	85
B. Hasil Analisis Data .....	102
1. Regresi Linier Berganda .....	102
2. Pengujian Hipotesis .....	104
a. Uji F.....	104
b. Uji t.....	104
C. Pembahasan .....	107
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

