

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Experiential Marketing.....	9
a. Karakteristik Experiential Marketing.....	11
b. Pendekatan Experiential Marketing.....	13
c. Manfaat Experiential Marketing.....	17
2. Loyalitas Pelanggan.....	18
a. Kepuasan.....	22
b. Prilaku Kebiasaan.....	22
c. Komitmen.....	22
d. Kesukaan Produk.....	23
e. Biaya Pengalihan.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	28
B. Metode Penelitian.....	28
C. Metode Penentuan Sampel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
1. Data Primer.....	31
2. Data Sekunder.....	31
E. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	32
F. Metode Analisis Data.....	38

1. Uji Instrumen.....	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	41
a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Multikolinearitas.....	42
c. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4. Koefesien Determinasi.....	44
5. Uji Hipotesis.....	45
a. Uji t.....	45
b. Uji F.....	45
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
a. Sejarah Singkat Alfamart.....	46
b. Visi, Misi, dan Budaya.....	47
2. Uji Instrumen Penelitian.....	49
a. Uji Validitas dan Reabilitas.....	50
b. Profil Responden.....	51
c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	56
d. Uji Asumsi Klasik.....	74
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Multikolinearitas.....	77
3. Uji Heteroskedastisitas.....	78
4. Pengujian Hipotesis Dengan Analisis Regresi Berganda.....	79
5. Uji Koefesien Determinasi ($Adjusted R^2$).....	81
6. Uji Hipotesis.....	82
B. Pembahasan.....	89
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	 95
A. Kesimpulan.....	95
B. Implikasi.....	97
 DAFTAR PUSTAKA.....	 100
 LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	 104