

## Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Masalah .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	16
2.1.1 Pengertian pemasaran .....	16
2.1.2 Proses pemasaran .....	17
2.1.3 Konsep pemasaran .....	17
2.2 Pemasaran Jasa .....	26
2.3 <i>Experiential Marketing</i> .....	29
2.4 Perilaku Konsumen .....	36
2.5 Psikologi Konsumen .....	38
2.6 Loyalitas Pelanggan .....	40
2.6.1 Definisi loyalitas pelanggan .....	40
2.6.2 Manfaat loyalitas pelanggan .....	44
2.6.3 Faktor pembentuk loyalitas pelanggan .....	45
2.6.4 Karakteristik pelanggan yang loyalitas .....	46
2.6.5 Jenis loyalitas pelanggan .....	46
2.6.6 Tahap pertumbuhan loyalitas pelanggan .....	48
2.6.7 Tingkatan loyalitas pelanggan .....	50
<b>BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	52
3.1.1 Sejarah Café D'Pakar .....	52

3.2 Metode Penelitian .....	56
3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian .....	56
3.2.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	57
3.2.3 Populasi, Teknik Sampling dan Sample .....	58
3.2.4 Variabel Operasional .....	61
3.2.5 Instrumen Penelitian .....	65
3.2.6 Syarat Instrumen .....	65
3.2.7 Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuisisioner .....	71
3.3 Metode Analisi Data .....	72
3.4 Uji Hipotesis .....	77
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Pelaksanaan <i>experiential marketing</i> pada Café D'Pakar .....	79
4.2 Tanggapan responden tentan <i>experiential marketing</i> .....	84
4.2.1 Gambaran umum karakteristik responden.....	84
4.2.2 Tanggapan responden tentang <i>experiential marketing</i> .....	86
4.3 Tanggapan konsumen mengenai loyalitas pelanggan .....	100
4.4 Pengaruh <i>experiential marketing</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	