

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Bagi Pihak perusahaan dan Pengelola.....	8
1.4.2 Bagi Peneliti Lain.....	8
1.4.3. Bagi Peneliti.....	8
1.5. Kerangka Pikir.....	8
1.6. Hipotesis.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Jasa.....	11
2.1.1.Definisi Jasa.....	11
2.1.2.Karakteristik Jasa.....	11
2.1.3.Unsur-Unsur Jasa.....	13
2.2. Pemasaran dan KonsepPemasaran.....	14
2.2.1.Definisi Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	14
2.3. Experiential Marketing.....	15
2.3.1. Definis Experiential Marketing.....	15
2.3.2.Unsur-unsur dalam Experiential Marketing.....	16

2.3.3 KAREKTERistik Experiential Marketing.....	20
2.3.4. Manfaat Experiential Marketing.....	21
2.4. Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	21
2.5. Penelitian Terdahulu.....	27
III. METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.2. Objek Penelitian.....	29
3.3. Sumber Data.....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1. Populasi.....	30
3.5.2 .Sampel.....	31
3.5.3.Teknik Skala Pengukuran.....	32
3.6. Identifikasi Operasional Variabel.....	33
3.6.1. Variabel Bebas.....	33
3.6.2. Variabel Terikat.....	33
3.7. Definisi Operasional.....	33
3.8. Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.8.1. Uji Validitas.....	36
3.8.2. Uji Realibilitas.....	37
3.9. Teknik Analisis Data.....	37
3.9.1 Analisi Kualitatif.....	37
3.9.2 Analisi Kuantitatif.....	37
IV. Hasil Pembahasan.....	41
4.1 Sejarah dan Gambaran Umum Restaurant Balong Kuring.....	41
4.2. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	42
4.2.1. Uji Validitas.....	42

4.2.2. Uji Realibilitas.....	44
4.3. Karakteristik responden.....	45
4.3.1. Jenis Kelamin.....	45
4.3.2.Umur.....	46
4.3.3.Pekerjaan.....	47
4.3.4.Pengeluaran.....	48
4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	49
4.4.1.Tanggapan Tentang Experiential Marketing.....	49
4.5. Analisis Kuantitatif.....	65
4.5.1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial.....	65
4.5.2. Uji Regresi Secara Bersama-sama.....	67
4.5.3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	69
V. Kesimpulan dan Saran.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN