

## DAFTAR ISI

|                                                                          | Halaman  |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                                       | i        |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....                                        | ii       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                                  | iii      |
| KATA PENGANTAR .....                                                     | v        |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....                               | vi       |
| ABSTRAK.....                                                             | vii      |
| DAFTAR ISI.....                                                          | ix       |
| DAFTAR TABEL.....                                                        | xii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                      | xiii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                     | xiv      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                            | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                  | 1        |
| 1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....                             | 6        |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....                                         | 6        |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah.....                                            | 6        |
| 1.3 Perumusan Masalah.....                                               | 7        |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                               | 7        |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                                              | 8        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                                       | <b>9</b> |
| 2.1 Tinjauan Teori .....                                                 | 9        |
| 2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....                                           | 9        |
| 2.1.1.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....                           | 9        |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....        | 10       |
| 2.1.1.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan .....                                | 11       |
| 2.1.1.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....                                | 12       |
| 2.1.2 Kepuasan Konsumen .....                                            | 12       |
| 2.1.2.1 Teori Kepuasan Konsumen.....                                     | 13       |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....           | 13       |
| 2.1.2.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....                                   | 14       |
| 2.1.2.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....                                   | 14       |
| 2.1.3 <i>Customer Experience</i> .....                                   | 15       |
| 2.1.3.1 Klasifikasi <i>Customer Experience</i> .....                     | 15       |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Experience</i> ..... | 16       |
| 2.1.3.3 Dimensi <i>Customer Experience</i> .....                         | 17       |
| 2.1.4 <i>Customer Value</i> .....                                        | 17       |
| 2.1.4.1 Unsur <i>Customer Value</i> .....                                | 18       |
| 2.1.4.2 Manfaat <i>Customer Value</i> .....                              | 19       |
| 2.1.4.3 Dimensi <i>Customer Value</i> .....                              | 19       |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                            | 20       |

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 Hubungan Antar Variabel .....                                                                       | 25 |
| 2.3.1 Hubungan <i>Customer Experience</i> dengan Kepuasan Konsumen ...                                  | 25 |
| 2.3.2 Hubungan <i>Customer Value</i> dengan Kepuasan Konsumen .....                                     | 25 |
| 2.3.3 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan .....                                       | 25 |
| 2.3.4 Hubungan <i>Customer Experience</i> dengan Loyalitas Pelanggan .....                              | 26 |
| 2.3.5 Hubungan <i>Customer Value</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....                                    | 26 |
| 2.3.6 Hubungan <i>Customer Experience</i> dengan Loyalitas Pelanggan<br>melalui Kepuasan Konsumen ..... | 26 |
| 2.3.7 Hubungan <i>Customer Value</i> dengan Loyalitas Pelanggan<br>melalui Kepuasan Konsumen.....       | 27 |
| 2.4 Hipotesis .....                                                                                     | 27 |
| 2.5 Model Penelitian.....                                                                               | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                                          | 29 |
| 3.1 Desain Riset.....                                                                                   | 29 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....                                                                         | 29 |
| 3.2.1 Jenis Data.....                                                                                   | 29 |
| 3.2.2 Sumber Data .....                                                                                 | 29 |
| 3.2.2.1 Data Primer.....                                                                                | 29 |
| 3.2.2.2 Data Sekunder.....                                                                              | 29 |
| 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....                                                | 30 |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                                    | 30 |
| 3.3.2 Sampel .....                                                                                      | 30 |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....                                                                   | 30 |
| 3.4 Unit Analisis .....                                                                                 | 31 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....                                                                 | 31 |
| 3.5.1 Definisi Variabel.....                                                                            | 31 |
| 3.5.2 Operasionalisasi Variabel .....                                                                   | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                                                          | 34 |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                                                                | 34 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas.....                                                                             | 35 |
| 3.6.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....                                                     | 36 |
| 3.6.4 Uji Parsial (Uji t) .....                                                                         | 38 |
| 3.6.5 Koefisien Determinasi .....                                                                       | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN .....                                                                           | 40 |
| 4.1 Karakteristik Responden.....                                                                        | 40 |
| 4.2 Uji Validitas.....                                                                                  | 42 |
| 4.3 Uji Reliabilitas .....                                                                              | 44 |
| 4.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....                                                        | 45 |
| 4.4.1 Analisis Jalur Tahap 1 .....                                                                      | 45 |
| 4.4.2 Analisis Jalur Tahap 2 .....                                                                      | 47 |
| BAB V PEMBAHASAN .....                                                                                  | 53 |
| 5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                    | 53 |
| 5.1.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan<br>Konsumen (Z) .....             | 53 |
| 5.1.2 Pengaruh <i>Customer Value</i> ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen<br>(Z).....                   | 54 |

|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....                                              | 56 |
| 5.1.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....                                | 57 |
| 5.1.5 Pengaruh <i>Customer Value</i> ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....                                    | 57 |
| 5.1.6 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) ..... | 58 |
| 5.1.7 Pengaruh <i>Customer Value</i> ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z).....       | 59 |
| 5.2 Temuan Penelitian .....                                                                                              | 60 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                                                                                        | 61 |
| BAB VI PENUTUP .....                                                                                                     | 62 |
| 6.1 Kesimpulan.....                                                                                                      | 62 |
| 6.2 Saran .....                                                                                                          | 63 |
| 6.3 Implikasi Penelitian .....                                                                                           | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                     | 66 |
| LAMPIRAN.....                                                                                                            | 70 |