

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABELxiii
DAFTAR GAMBAR.....	.xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian <i>Customer Experience</i>	9
2.1.1 Dimensi dan Indikator <i>Customer Experience</i>	9
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan	16
2.4.1 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Hubungan Antar Variabel	20
2.6.1 Pengaruh Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	20
2.6.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	21
2.6.3 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	21
2.6.4 Pengaruh Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	21
2.6.5 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	21

2.6.6 Pengaruh Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	22
2.6.7 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	22
2.7 Hipotesis Penelitian	23
2.8 Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Riset.....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2.1 Jenis Data	24
3.2.2 Sumber Data	25
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4 Unit analisis.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel	26
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3 Analisis Jalur (Path Analysis)	32
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
4.1 Karakteristik Responden.....	38
4.2 Uji Validitas	41
4.3 Uji Reliabilitas.....	44
4.4 Analisis Deskriptif Penelitian.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1 Uji Normalitas	53
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	54
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	54
4.6 Analisis Jalur (path Analysis)	55
4.6.1 Analisis Jalur Tahap 1	56
4.6.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	59
4.6.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 Tahap2	64
BAB V PEMBAHASAN	67
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	67
5.1.1 Pengaruh Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	67
5.1.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	67
5.1.3 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	68

5.1.4 Pengaruh Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	69
5.1.5 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	70
5.1.6 Pengaruh Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	71
5.1.7 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	71
5.2 Temuan Penelitian	72
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	74
6.3 Implikasi Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79