

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7

E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengalaman Pemasaran.....	10
1. Karakteristik Pengalaman Pemasaran	12
2. Manfaat Pengalaman Pemasaran.....	13
3. Modul Strategi Pengalaman Pemasaran (<i>Strategy Experiential</i> <i>Modules</i>)	14
4. <i>Experiential Provider</i> (ExPross)	20
B. Citra Merek	21
1. Pengembangan Citra Merek	24
2. Manfaat Citra Merek	26
3. Komponen Citra Merek.....	27
4. Pengukuran Citra Merek.....	28
C. Kepercayaan Merek.....	29
1. Karakteristik Kepercayaan Merek.....	30
2. Pengukuran Kepercayaan Merek.....	36

3. Tingkatan Kepercayaan Merek.....	37
D. Loyalitas Konsumen	38
1. Keuntungan Loyalitas Konsumen	39
2. Karakteristik Loyalitas Konsumen	40
3. Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	41
4. Kategori Loyalitas Konsumen.....	42
5. Ciri –ciri Konsumen yang Loyal	45
6. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	46
7. Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	49
E. Penelitian Terdahulu.....	50
F. Model Penelitian	51
G. Kerangka Pikir Penelitian	52
H. Hipotesis.....	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	56
B. Jenis dan Sumber data Penelitian	57
C. Populasi dan Sampel Penelitian	57

D. Metode Pengumpulan Data.....	60
E. Metode Pengolahan Analisis Data.....	61
1. Skala Likert	61
2. Uji Validitas.....	62
3. Uji Reliabilitas.....	65
4. Uji ANOVA (<i>One Way</i>)	66
5. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	67
6. Prosedur SEM.....	72
F. Definisi Operasional Variabel	74

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	78
B. Visi Misi Perusahaan.....	79
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	80
D. Profil Responden.....	80

BAB V HASIL PENELITIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	85
B. Hasil Penelitian dengan ANOVA	91

C. Hasil Penelitian dengan <i>Structural Equation Modelling</i>	95
1. Analisi Model Pengukuran	95
a. Hasil pengujian validitas faktor konstruk.....	95
b. Hasil pengujian reliabilitas konstruk	101
c. Analisis Model Struktural	102
d. Analisis kesesuaian seluruh model (<i>goodness of fit</i>)	103
D. Pengujian Hipotesis.....	109
 BAB VI KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	112
B. Keterbatasan Penelitian	113
C. Saran.....	114
 DAFTAR PUSTAKA	 115
 LAMPIRAN - LAMPIRAN	 120