

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Pemasaran.....	10
B. <i>Experiential Marketing</i> .....	11
C. Karakteristik <i>Experiential Marketing</i> .....	13
D. Alat ukur/modul strategis dalam <i>Experiential Marketing</i> .....	14
E. Kepuasan Pelanggan.....	17
F. Atribut Kepuasan Pelanggan.....	18
G. Loyalitas Pelanggan.....	21
H. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	22
I. Pengertian Ritel Modern.....	24
J. Penelitian Terdahulu.....	26

K. Model Penelitian.....	30
L. Hipotesis.....	30
M. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
B. Jenis dan Sumber Data.....	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Metode Analisis Data.....	37
F. Definisi Operasional Variabel.....	43
G. Indikator dan Pengukuran Variabel Operasional.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	48
A. Profil Perusahaan 7-Eleven.....	48
B. Visi dan Misi.....	49
C. Perkembangan 7-Eleven di Indonesia.....	49
D. Karakteristik Responden.....	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	54
B. Analisis Jalur/ <i>Path Analysis</i> .....	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75