

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Masalah.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
1. Hubungan Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan	11
2. Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Hubungan <i>Store Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
G. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Pengertian Manajemen.....	22
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	24
1. Pengertian Pemasaran.....	24
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	25
C. <i>Experiential Marketing</i>	27

1.	Karakteristik Experiential Marketing	29
2.	Elemen strategi Experiential Marketing	31
D.	<i>Store Atmosphere</i>	33
1.	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	33
2.	Elemen <i>Store Atmosphere</i>	34
E.	<i>Store Image</i>	42
1.	Pengertian <i>Store image</i>	42
2.	Beberapa Hal yang Merusak <i>Image</i> Toko	44
3.	Cara Mempertahankan <i>Image</i> Toko	45
F.	Kepuasan Pelanggan	46
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	46
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	50
3.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	51
4.	Strategi Kepuasan Pelanggan	52
BAB III	METEDOLOGI PENELITIAN	55
A.	Metode Penelitian	55
B.	Populasi dan Sampel	56
C.	Jenis dan Sumber Data	59
D.	Variabel Penelitian	59
E.	Tekhnik Pengumpulan Data	63
F.	Analisis Data	65
1.	Uji Validitas	65
2.	Uji Reliabilitas	67
3.	Analisis Regresi Linear Berganda	67
5.	Uji Hipotesis	69

5. Koefisien Determinasi (R^2)	70
G. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	72
B. Karakteristik Profil Responden.....	76
C. Pengolahan Data.....	79
D. Analisis Data	104
1. Uji Validitas	104
2. Uji Reliabilitas.....	106
3. Analisis Korelasi	108
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	110
5. Uji Hipotesis.....	111
6. Koefisien Determinasi (R^2)	114
E. Pembahasan.....	115
BAB V PENUTUPAN.....	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	