

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	III
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRACT	VI
ABSTRAK	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Pengalaman Pelanggan.....	13
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Berpikir	29
2.4. Hipotesis Penelitian Tentang Hubungan Antar Variabel	30
2.4.1. Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.4.2. Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.3. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.4.4. Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Objek Penelitian	33
3.3. Populasi Dan Sampel	34

3.3.1. Populasi Dan Sampel	34
3.3.2. Sampel	35
3.3.3. Teknik Sampling	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5. Definisi Operasional	37
3.6. Teknik Analisis Data	41
3.6.1. Analisis Deskriptif	41
3.6.2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	42
3.6.3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
3.7. Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2. Profil Responden	45
4.2.1. Jenis Kelamin	46
4.2.2. Usia	46
4.2.3. Domisili	47
4.2.4. Penghasilan	48
4.2.5. Jenis Pekerjaan	48
4.3. Pilot Test	49
4.3.1. Hasil Uji <i>Validitas</i>	49
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	50
4.4. Hasil Uji Statistik <i>Deskriptif</i>	51
4.4.1. Hasil Uji Statistik Variabel Deskriptif Pengalaman Pelanggan	51
4.4.2. Hasil Uji Statistik Variabel <i>Deskriptif</i> Kepuasan Pelanggan	52
4.4.3. Hasil Uji Statistik Variabel <i>Deskriptif</i> Loyalitas Pelanggan	53
4.5. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
4.5.1. Uji <i>Validitas</i>	54
4.6. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
4.6.1. Hasil Uji <i>Koefisien determinasi R</i> persegi	59
4.6.2. Hasil Uji <i>Effect size (f²)</i>	60
4.7. Hasil Uji Hipotesis	60
4.8. Pembahasan	63
4.8.1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.8.2. Pengaruh Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.8.3. Pengaruh Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	64

4.8.4. Pengaruh Pengalaman pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan mediasi Kepuasan Pelanggan	65
4.9. Implikasi.....	66
4.9.1. Implikasi Praktisi.....	66
4.9.2. Implikasi Teoritis.....	66
BAB V PENUTUPAN	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	69
5.2.1. Saran Praktisi.....	69
5.2.2. Saran Akademisi.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76