

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	i
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pengesahan Penguji.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xiii
Abstract	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Consumer Behavior	15
B. Kualitas Layanan	16
C. <i>Experiential Marketing</i>	21

D. <i>Brand Image</i>	30
E. Loyalitas Konsumen.....	34
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
G. Hubungan Antar Variabel	48
H. Kerangka Konseptual	51
I. Hipotesis Penelitian	52

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	56
B. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian	57
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	60
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	62
E. Teknik Analisis Data.....	66

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	73
B. Deskripsi Data Penelitian	74
C. Hasil Penelitian.....	86

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen SAMchick Plosokandang	101
B. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Konsumen di SAMchick Plosokandang	103
C. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Konsumen di SAMchick Plosokandang	106

D. Pengaruh Kualitas Layanan, *Experiential Marketing*, dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen di SAMchick Plosokandang 107

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 109
B. Saran..... 109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. 1	Outlet SAMchick di Tulungagung	4
1. 2	Pengunjung SAMchick di Tulungagung September 2023 ..	6
2. 1	Kerangka Konseptual	51
3. 1	Tabel Jawaban Angket dengan Skala Likert.....	62
3. 2	Kisi-Kisi Penelitian	63
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4. 3	Frekuensi Jawaban Angket Kualitas Layanan (X1)	76
4. 4	Frekuensi Jawaban Angket <i>Experiential Marketing</i> (X2) .	79
4. 5	Frekuensi Jawaban Angket <i>Brand Image</i> (X3)	82
4. 6	Frekuensi Jawaban Angket Loyalitas Konsumen (Y)	84
4. 7	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1).....	87
4. 8	Hasil Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i> (X2)	88
4. 9	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X3).....	89
4. 10	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	89
4. 11	Hasil Uji Reliabilitas.....	90
4. 12	Hasil Uji Normalitas	91
4. 13	Hasil Uji Multikolinearitas	92
4. 14	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	93
4. 15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
4. 16	Hasil Uji Koefisiendeterminasi (R^2)	96
4. 17	Hasil Uji T	96
4. 18	Hasil Uji F	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Mentah Statistik
- Lampiran 3 : Output SPSS 22
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner di SAMchick Plosokandang
- Lampiran 5 : Kartu Kendali Bimbingan
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup