

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Istilah.....	17
H. Sistematika Pembahasan	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
A. Kerangka Teori.....	22
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Konseptual	44
D. Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	49
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	51
D. Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Uji Instrumen Penelitian	54
E. Teknik Analisis Data.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	71
A. Gambaran Umum Objek Peneliti	71
B. Deskripsi Data Responden	74
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
D. Uji Asumsi Klasik	81
E. Uji Regresi Linear Berganda.....	83
F. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	85
G. Uji F	86
H. Uji T	86
BAB V PEMBAHASAN	88
A. Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan, dan <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Grosir Putra Kembar	88
B. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Grosir Putra Kembar	91
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Grosir Putra Kembar	94
D. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Grosir Putra Kembar	97
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110