

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN MUNAQOSYAH | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR GRAFIK | xvi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 8 |
| C. Rumusan Masalah..... | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 9 |
| E. Kegunaan Hasil Penelitian | 10 |
| F. Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| A. Deskripsi Teori | 12 |
| 1. Pemasaran | 12 |
| 2. Pemasaran Jasa..... | 14 |
| a. Pengertian Pemasaran Jasa | 14 |
| b. Karakteristik Pemasaran Jasa | 15 |
| 3. Minimarket..... | 17 |
| a. Pengertian Minimarket | 17 |
| b. Jenis-jenis Minimarket | 18 |
| c. Keunggulan dan Kelemahan Minimarket | 18 |
| 4. <i>Experiential Marketing</i> | 19 |
| a. Pengertian <i>Experiential Marketing</i> | 19 |
| b. Manfaat <i>Experiential Marketing</i> | 20 |
| c. Dimensi <i>Experiential Marketing</i> | 22 |
| d. Indikator <i>Experiential Marketing</i> | 29 |
| e. <i>Experiential Marketing</i> dalam Prespektif Islam..... | 30 |
| 5. Kepuasan Konsumen | 35 |

| | | |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----|
| a. | Pengertian Kepuasan Konsumen | 36 |
| b. | Fakto-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 38 |
| c. | Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen | 38 |
| d. | Ciri-ciri Konsumen yang Puas | 40 |
| e. | Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam | 40 |
| B. | Hasil Penelitian Terdahulu | 41 |
| C. | Kerangka Berfikir | 48 |
| D. | Hipotesis Penelitian | 49 |
| 1. | Pengaruh Variabel <i>Sense</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 49 |
| 2. | Pengaruh Variabel <i>Feel</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 50 |
| 3. | Pengaruh Variabel <i>Think</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 51 |
| 4. | Pengaruh Variabel <i>Act</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 52 |
| 5. | Pengaruh Variabel <i>Relate</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 53 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | | |
| A. | Jenis dan Pendekatan Penelitian | 55 |
| B. | Populasi dan Sampel | 55 |
| C. | Sumber Data | 57 |
| D. | Tata Variabel Penelitian | 57 |
| E. | Definisi Operasional Variabel | 58 |
| F. | Teknik Pengumpulan Data | 65 |
| G. | Pengujian Data | 66 |
| H. | Uji Asumsi Klasik | 67 |
| I. | Analisis Data | 69 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian | 72 |
| 1. | Sejarah Singkat JR Mart Minimarket | 72 |
| 2. | Visi dan Misi JR Mart Minimarket | 73 |
| 3. | Tujuan JR Mart Minimarket | 73 |
| B. | Gambaran Umum Responden | 73 |
| 1. | Jenis Kelamin Responden | 74 |
| 2. | Usia Responden | 74 |
| 3. | Pendidikan Terakhir Responden | 75 |

| | |
|-------------------------------------------|-----|
| 4. Pekerjaan Responden..... | 75 |
| 5. Pendapatan Responden..... | 76 |
| C. Deskripsi Hasil Data Penelitian | 77 |
| D. Pengujian Data..... | 81 |
| 1. Hasil Uji Validitas Instrumen | 81 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 82 |
| E. Hasil Uji Asumsi Klasik | 83 |
| 1. Hasil Uji Multikolinieritas..... | 83 |
| 2. Hasil Uji Autokorelasi..... | 84 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 85 |
| 4. Hasil Uji Normalitas..... | 86 |
| F. Hasil Analisis Data | 88 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 88 |
| 2. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 90 |
| 3. Hasil Uji Statistik t | 90 |
| 4. Hasil Uji Statistik F..... | 96 |
| G. Pembahasan Hasil Penelitian | 97 |
| BAB V : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 101 |
| B. Saran..... | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Data Minimarket/Toko Modern di Jakenan..... | 3 |
| Tabel 1.2 | Data Pelanggan JR Mart Minimarker pada Tahun 2018 | 5 |
| Tabel 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu | 41 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional | 58 |
| Tabel 3.2 | Kriteria Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi..... | 68 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 74 |
| Tabel 4.2 | Usia Responden | 74 |
| Tabel 4.3 | Pendidikan Terakhir Responden | 75 |
| Tabel 4.4 | Pekerjaan Responden | 75 |
| Tabel 4.5 | Pendapatan Responden | 76 |
| Tabel 4.6 | Hasil Data Penelitian..... | 77 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Instrumen Responden | 81 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden | 83 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Multikolonieritas Coefficient..... | 84 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Autokorelasi | 85 |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 88 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 90 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji t..... | 91 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F..... | 96 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir | 48 |
| Gambar 2.2 : Hipotesis Penelitian <i>Sense</i> | 50 |
| Gambar 2.3 : Hipotesis Penelitian <i>Feel</i> | 51 |
| Gambar 2.4 : Hipotesis Penelitian <i>Think</i> | 52 |
| Gambar 2.5 : Hipotesis penelitian <i>Act</i> | 53 |
| Gambar 2.6 : Hipotesis Penelitian <i>Relate</i> | 53 |



DAFTAR GRAFIK

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot..... | 86 |
| Grafik 4.2 : Hasil Uji Normalitas..... | 87 |
| Grafik 4.3 : <i>Normality Probability Plot</i> | 87 |

