

## DAFTAR ISI

|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>     | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN.....</b>                  | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | <b>v</b>    |
| <b>MOTO.....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR/GRAFIK .....</b>       | <b>xv</b>   |
| <br><b>BAB I : PENDAHULUAN</b>          |             |
| A. LATAR BELAKANG MASALAH.....          | 1           |
| B. RUMUSAN MASALAH .....                | 6           |
| C. TUJUAN PENELITIAN .....              | 6           |
| D. MANFAAT PENELITIAN .....             | 7           |
| E. SISTEMATIKA PENULISAN .....          | 7           |
| <br><b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>      |             |
| A. DESKRIPSI TEORI .....                | 9           |
| 1. EXPERIENTIAL MARKETING .....         | 9           |
| 2. DIMENSI EXPERIENTIAL MARKETING....   | 15          |
| a. SENSE .....                          | 16          |
| b. FEEL .....                           | 17          |
| c. THINK .....                          | 18          |
| d. ACT.....                             | 19          |
| e. RELATE .....                         | 20          |
| 3. LOYALITAS PELANGGAN .....            | 22          |
| a. DEFINISI LOYALITAS.....              | 22          |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| b. TAHAP-TAHAP LOYALITAS .....                  | 23 |
| c. KARAKTERISTIK LOYALITAS .....                | 25 |
| d. INDIKATOR LOYALITAS .....                    | 25 |
| B. PENELITIAN TERDAHULU.....                    | 25 |
| C. KERANGKA BERFIKIR.....                       | 31 |
| D. HIPOTESIS PENELITIAN .....                   | 32 |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>              |    |
| A. JENIS DAN PENDEKATAN .....                   | 34 |
| B. SUMBER DATA.....                             | 34 |
| C. SETTING PENELITIAN .....                     | 35 |
| D. POPULASI DAN SAMPEL.....                     | 35 |
| E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....                | 36 |
| F. DEFINISI OPERASIONAL .....                   | 38 |
| G. UJI INSTRUMEN DATA .....                     | 40 |
| H. UJI ASUMSI KLASIK.....                       | 41 |
| I. ANALISIS DATA .....                          | 44 |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |    |
| A. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN .....              | 47 |
| 1. SEJARAH SINGKAT.....                         | 47 |
| 2. FASILITAS .....                              | 47 |
| 3. STRUKTUR ORGANISASI .....                    | 47 |
| 4. VISI DAN MISI.....                           | 48 |
| B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN .....                | 48 |
| C. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN .....             | 52 |
| D. HASIL UJI INSTRUMEN.....                     | 82 |
| 1. HASIL UJI VALIDITAS .....                    | 82 |
| 2. HASIL UJI RELIABILITAS .....                 | 85 |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| E. HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....                             | 86  |
| 1. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS .....                         | 86  |
| 2. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS .....                       | 87  |
| 3. HASIL UJI AUTOKORELASI .....                              | 89  |
| 4. HASIL UJI NORMALITAS .....                                | 90  |
| F. HASIL ANALISIS DATA .....                                 | 91  |
| 1. HASIL UJI ANALISIS REGRESI<br>BERGANDA .....              | 91  |
| 2. HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER<br>PARSIAL (UJI T) ..... | 93  |
| 3. HASIL UJI SIGNIFIKASI PARAMETER<br>SIMULTAN (UJI F) ..... | 96  |
| 4. KOEFISIEN DETERMINASI .....                               | 98  |
| G. PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL<br>PENELITIAN .....         | 99  |
| H. IMPLIKASI PENELITIAN .....                                | 106 |
| 1. TEORITIK .....                                            | 107 |
| 2. PRAKTIK .....                                             | 107 |

## **BAB V : PENUTUP**

|                   |     |
|-------------------|-----|
| A. SIMPULAN ..... | 108 |
| B. SARAN .....    | 109 |
| C. PENUTUP .....  | 109 |

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Swalayan Aneka Jaya Demak ..... 4

Tabel 3.1 Variabel Dan Dimensi Penelitian..... 32

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Respondem..... 42

Tabel 4.2 Usia Responden ..... 42

Tabel 4.3 Pendidikan Responden..... 43

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden..... 44

Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 44

Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 45

Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 45

Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 46

Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 47

Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense..... 47

Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 48

Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 48

Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 49

Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden Variabel Sense 49

Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 50

Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 51

Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 51

Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 52

Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 52

Tabel 4.20 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 53

Tabel 4.21 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 53

Tabel 4.22 Hasil Tanggapan Responden Variabel Feel.. 54

Tabel 4.23 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 55

Tabel 4.24 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 55

Tabel 4.25 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 56

Tabel 4.26 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 56

Tabel 4.27 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 57

Tabel 4.28 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 57

Tabel 4.29 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 58

Tabel 4.30 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 59

Tabel 4.31 Hasil Tanggapan Responden Variabel Think 59

Tabel 4.32 Hasil Tanggapan Responden Variabel Act ... 60

Tabel 4.33 Hasil Tanggapan Responden Variabel Act ... 60

Tabel 4.34 Hasil Tanggapan Responden Variabel Act .. 61

Tabel 4.35 Hasil Tanggapan Responden Variabel Act... 61

Tabel 4.36 Hasil Tanggapan Responden Variabel Act .. 62

Tabel 4.37 Hasil Tanggapan Responden Variabel Act .. 63

Tabel 4.38 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate 63

Tabel 4.39 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate64

Tabel 4.40 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate64

Tabel 4.41 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate 65

Tabel 4.42 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate65

Tabel 4.43 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate66

Tabel 4.44 Hasil Tanggapan Responden Variabel Relate67

Tabel 4.45 Hasil Tanggapan Responden Variabel  
Loyalitas..... 67

Tabel 4.46 Hasil Tanggapan Responden Variabel  
Loyalitas..... 68

Tabel 4.47 Hasil Tanggapan Responden Variabel  
Loyalitas..... 68

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.48 Hasil Tanggapan Responden Variabel Loyalitas.....     | 69 |
| Tabel 4.49 Hasil Tanggapan Responden Variabel Loyalitas.....     | 69 |
| Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas .....                             | 70 |
| Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas.....                           | 73 |
| Tabel 4.52 Hasil Uji Multikolinieritas .....                     | 74 |
| Tabel 4.53 Hasil Uji Autokorelasi .....                          | 76 |
| Tabel 4.54 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....             | 78 |
| Tabel 4.55 Hasil Uji Signifikasi Parameter Parsial (Uji-T).....  | 80 |
| Tabel 4.56 Hasil Uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji-F)..... | 82 |
| Tabel 4.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....       | 84 |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....              | 27 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 75 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....          | 77 |

