

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Konsep <i>Experiential Value</i>	12
2.1.1.1 <i>Experiential Value</i> dalam <i>Experiential Marketing</i>	12
2.1.1.2 Definisi <i>Experiential Value</i>	14
2.1.1.3 Dimensi <i>Experiential Value</i>	15
2.1.2 Konsep <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.2.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.2.2 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.3 Konsep <i>Customer Loyalty</i>	20
2.1.3.1 Definisi <i>Customer Loyalty</i>	20
2.1.3.2 Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	21
2.1.3.3 Model Tahapan <i>Customer Loyalty</i>	23
2.1.4 Pengaruh <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Dampaknya pada <i>Customer Loyalty</i>	25
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis.....	34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	36
3.2.2 Metode Penelitian yang Digunakan.....	37
3.2.3 Operasional Variabel.....	38
3.2.4 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.2.5 Populasi dan Sampel.....	45
3.2.5.1 Populasi.....	45
3.2.5.2 Sampel.....	47

3.2.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.2.6	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.2.7	Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	53
3.2.7.1	Hasil Pengujian Validitas.....	53
3.2.7.2	Hasil Pengujian Reaibilitas.....	60
3.2.8	Rancangan Analisis Data.....	61
3.2.8.1	Analisis Data Deskriptif.....	63
3.2.8.2	Analisis Data Verifikatif.....	65
3.2.8.3	Pengujian Hipotesis.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Perusahaan dan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	71
4.1.1	Profil Perusahaan Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	71
4.1.1.1	Harga Menu Makanan dan Minuman Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	73
4.1.1.2	<i>Experiential Value</i> Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	75
4.1.2	Profil Pengunjung Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung Berdasarkan Karakteristik dan Pengalaman.....	75
4.1.2.1	Profil Pengunjung Berdasarkan Lokasi Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	76
4.1.2.2	Profil Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia Dikaitkan dengan Lokasi Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ”.....	77
4.1.2.3	Profil Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung Berdasarkan Banyaknya Kunjungan Dikaitkan dengan Lokasi Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ”.....	79
4.1.2.4	Profil Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Dikaitkan dengan Lokasi Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ”.....	80
4.1.2.5	Profil Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung Berdasarkan Pendapatan dan Pekerjaan Dikaitkan dengan Lokasi Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ”.....	82
4.1.2.6	Makanan dan Minuman Favorit Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	84
4.1.2.7	Pengalaman Pengunjung terhadap Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” yang Dikunjungi.....	86
4.2	Tanggapan <i>Experiential Value</i> dan Dimensinya pada Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	87
4.2.1	Dimensi <i>Food Quality</i>	89

4.2.2	Dimensi <i>Service</i>	91
4.2.3	Dimensi <i>Restaurant Atmosphere</i>	92
4.2.4	Dimensi <i>Playfulness</i>	93
4.2.5	Rekapitulasi Dimensi <i>Experiential Value</i>	95
4.3	Tanggapan <i>Customer Satisfaction</i> dan Dimensinya pada Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	96
4.3.1	Dimensi <i>Expectation Satisfaction</i>	97
4.3.2	Dimensi <i>Overall Satisfaction</i>	98
4.3.3	Dimensi <i>Experience Satisfaction</i>	100
4.3.4	Rekapitulasi Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	101
4.4	Tanggapan <i>Customer Loyalty</i> dan Dimensinya pada Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	102
4.4.1	Dimensi <i>Repurchase</i>	103
4.4.2	Dimensi <i>Immunity</i>	104
4.4.3	Dimensi <i>Reffers Other</i>	105
4.4.4	Dimensi <i>Purchase Accross Product Line</i>	106
4.4.5	Rekapitulasi Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	107
4.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	108
4.5.1	Pengaruh <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> serta Dampaknya pada <i>Customer Loyalty</i>	108
4.5.1.1	Pengujian Secara Simultan.....	108
4.5.1.2	Pengujian Secara Parsial.....	109
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
4.6.1	Pembahasan Pengaruh <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	113
4.6.2	Pembahasan Pengaruh <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	113
4.6.3	Pembahasan Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	114
4.6.4	Pembahasan Pengaruh <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> serta Dampaknya pada <i>Customer Loyalty</i>	114
4.7	Implikasi Penelitian.....	115
4.7.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	115
4.7.2	Temuan Penelitian Bersifat Empiris.....	117
4.8	Implikasi Hasil Penelitian <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i> pada Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis.....	119

BAB VKESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1	Kesimpulan.....	125
5.2	Rekomendasi.....	127

DAFTAR PUSTAKA

130

DAFTAR LAMPIRAN

137

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung.....	3
1.2	Faktor-Faktor Pembentukan Loyalitas Pelanggan.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.3	Empat Tingkatan Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung.....	46
3.4	Interpretasi Besarnya Koefisien Kolerasi.....	55
3.5	Hasil Uji Validitas <i>Experiential Value</i>	56
3.6	Hasil Uji Validitas <i>Customer Satisfactin</i>	57
3.7	Hasil Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i>	59
3.8	Hasil Uji Realiabilitas.....	61
3.9	Skor Alternatif Jawaban Pertanyaan Positif dan Negatif	62
3.10	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....	64
4.1	Identitas Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung.....	71
4.2	Jenis Makanan dan Minuman Café dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung.....	72
4.3	Harga Menu Makanan dan Minuman Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung.....	74
4.4	Lokasi Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung.....	76
4.5	Karakteristik Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	78
4.6	Karakteristik Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Banyaknya Kunjungan.....	79
4.7	Karakteristik Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> “ di Kota Bandung Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	80
4.8	Karakteristik Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Wester</i> “ di Kota Bandung Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Penghasilan.....	82
4.9	Karakteristik Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Wester</i> ” di Kota Bandung Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Uang Saku.....	83
4.10	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Food Quality</i> pada <i>Experiential Value</i>	89
4.11	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Service</i> pada	

	<i>Experiential Value</i>	91
4.12	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Restaurant Atmosphere</i> pada <i>Experiential Value</i>	92
4.13	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Playfulness</i> pada <i>Experiential Value</i>	94
4.14	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan tentang <i>Experiential Value</i> Pada Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	95
4.15	Tanggapan terhadap <i>Expectation Satisfaction</i> pada <i>Customer Satisfaction</i> Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	97
4.16	Tanggapan terhadap <i>Overall Satisfaction</i> pada <i>Customer Satisfaction</i> Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	99
4.17	Tanggapan terhadap <i>Experience Satisfaction</i> pada <i>Customer Satisfaction</i> Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	100
4.18	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan tentang <i>Customer Satisfaction</i> pada Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	101
4.19	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Repurchase</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	103
4.20	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Immunity</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	104
4.21	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Reffers Other</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	105
4.22	Tanggapan Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung terhadap <i>Purchase Accross Product Line</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	106
4.23	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan tentang <i>Customer Loyalty</i> pada Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	107
4.24	Pengujian Secara Simultan.....	108
4.25	Matriks Korelasi Antara <i>Experiential Value</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	109
4.26	Evaluasi Bobot Regresi Uji Kausalitas.....	110
4.27	Pengujian Parsial.....	110
4.28	Pengujian Pengaruh Lain Diluar Variabel yang Diteliti (Epsilon)	111

4.29	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	109
------	---	-----

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	<i>The Pyramid Of Customer Loyalty</i>	23
2.2	<i>Customer Loyalty Pyramid</i>	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	33
2.4	Paradigma Penelitian.....	34
3.1	Struktur Hubungan Kausal antara X, Y dan Z....	66
3.2	Diagram Jalur Struktur Hipotesisantara X, Y dan Z.....	67
4.1	Makanan Favorit Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	85
4.2	Minuman Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	86
4.3	Pengalaman Pengunjung Cafe dan Resto Bertema “ <i>Western</i> ” di Kota Bandung.....	87
4.4	Garis Kontinum Variabel <i>Experiential Value</i>	88
4.5	Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	96
4.6	Garis Kontinum Variabel <i>Customer Loyalty</i>	102
4.7	Diagram Konseptual.....	108
4.8	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis <i>Experiential Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Dampaknya pada <i>Customer Loyalty</i>	111