

## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN DAN SUMMARY .....</b>	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>9</b>
1.1    Latar Belakang .....	9
1.2    Perumusan Masalah .....	10
1.3    Batasan Luaran.....	12
1.4    Luaran Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1    Costumer Value (Nilai Pelanggan) .....	13
2.2    Dimensi Faktor Customer Value .....	14
2.3    Penciptaan Customer Value .....	14
2.4    Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan) .....	15
2.5    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty .....	17
2.6    Emotional Marketing .....	18
2.7    Expetiential Marketing.....	18
<b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1    Tujuan Penelitian .....	21
3.2    Manfaat Penelitian .....	21
3.2.1    Manfaat Keilmuan .....	21
3.2.2    Manfaat Praktis .....	21
<b>BAB IV    METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>

4.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
4.2	Tahapan Penelitian .....	22
4.3	Metode Pengumpulan Data dan Informasi.....	22
4.4	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
4.5	Hipotesis Penelitian .....	24
4.6	Teknik Analisa Data .....	24
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
5.1	Penetapan Sample Penelitian .....	26
5.2	Karakteristik Responden .....	27
5.3	Pengujian Instrumen Penelitian .....	28
5.3.1	Uji Validitas .....	28
5.3.2	Uji Reliabilitas .....	30
5.4	Pengujian Hipotesis .....	31
5.4.1	Deskripsi Variabel Penelitian .....	31
5.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
6.1	Kesimpulan .....	40
6.2	Saran .....	42
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>43</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>45</b>