

DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Manajemen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	9
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	10
2.1.1.3 Bidang-bidang Manajemen.....	11
2.1.1.4 Prinsip Manajemen.....	12
2.1.1.5 Unsur-Unsur Manajemen.....	13
2.1.1.6 Peran Manajemen.....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15

2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.2.2	Tujuan Manajemen Pemasaran	17
2.1.2.3	Strategi Pemasaran.....	18
2.1.3	<i>Experiential marketing</i>	19
2.1.3.1	Pengertian <i>Experiential marketing</i>	19
2.1.3.2	Alat untuk mengukur eksperimental marketing.	20
2.1.3.3	Indikator <i>Exerienyial Marketing</i>	23
2.1.4	Loyalitas Pelanggan	24
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	24
2.1.4.2	Karakteristik Loyalitas.....	26
2.1.4.3	Tahapan Loyalitas.....	27
2.1.4.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	28
2.1.4.5	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	29
2.1.5	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	30
2.2	Kerangka Pemikiran.....	33
2.3	Hipotesis.....	36
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	37
3.2	Definisi dan Operasional Variabel.....	38
3.2.1	Definisi Variabel.....	38
3.2.2	Operasional Variabel.....	39
3.3	Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sampel.....	42
3.4	Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Sumber Data.....	42
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.5.2	Analisis Verifikatif.....	45
3.6	Waktu dan Tempat Penelitian.....	48

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1.1	Gambaran umum PT Ring Media Nusantara di Kabupaten Ciamis.....	50
4.1.1.2	Visi dan Misi PT Ring Media Nusantara.....	53
4.1.1.3	Struktur organisasi dan job deskripsi.....	54
4.1.2	Karakteristik Responden.....	57
4.1.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.1.3.1	Deskripsi Variabel <i>Eksperiental Marketing</i>	62
4.1.3.2	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	77
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	90
4.2	Pembahasan	99
4.2.1	Analisis <i>experiential marketing</i> pada Ring Media Nusantara di Kabupaten Ciamis.....	99
4.2.2	Analisis Loyalitas pelanggan pada Ring Media Nusantara di Kabupaten Ciamis.....	102
4.2.3	Analisis Pengaruh <i>experiential marketing</i> terhadap Loyalitas pelanggan pada Ring Media Nusantara di Kabupaten Ciamis.....	107
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1	Simpulan	111
5.2	Saran	112
	DAFTAR PUSTAKA.....	114
	LAMPIRAN	