

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 14

1.2.1 Identifikasi Masalah 14

1.2.2 Rumusan Masalah 15

1.3 Tujuan Penelitian 15

1.4 Manfaat Penelitian 16

1.4.1 Manfaat Teoritis 16

1.4.2 Manfaat Praktis 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS..... 17

2.1 Kajian Pustaka..... 17

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen..... 17

2.1.1.1 Pengertian Manajemen 17

2.1.1.2 Fungsi Manajemen..... 18

2.1.1.3 Tujuan Manajemen 19

2.1.1.4 Bidang–Bidang Manajemen	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran	21
2.1.2.2 Strategi Pemasaran.....	22
2.1.2.3 Tujuan Pemasaran.....	23
2.1.2.4 Fungsi Pemasaran	24
2.1.2.5 Perilaku Konsumen.....	25
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	26
2.1.3.1 Pengertian Customer Experience.....	26
2.1.3.2 Faktor-Faktor Customer Experience.....	27
2.1.3.3 Manfaat Customer Experience	28
2.1.3.4 Indikator Customer Experience	29
2.1.4 Brand Image	30
2.1.4.1 Pengertian Brand Image	30
2.1.4.2 Manfaat Brand Image	31
2.1.4.3 Faktor-Faktor Brand Image	32
2.1.4.4 Indikator Brand Image	33
2.1.5 Repurchase Intention.....	34
2.1.5.1 Pengertian Repurchase Intention	34
2.1.5.2 Faktor-Faktor Repurchase Intention	35
2.1.5.3 Indikator Repurchase Intention.....	36
2.1.6 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	37
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
2.2.1 Hubungan Customer Experience terhadap Repurchase Intention.....	40
2.2.2 Hubungan Brand Image terhadap Repurchase Intention	42
2.2.3 Hubungan Customer experience dan Brand Image terhadap Repurchase intention.....	43
2.3 Hipotesis Penelitian	45

BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Metode Penelitian yang digunakan	46
3.2 Definisi Dan Operasionalisasi Variabel	47
3.2.1 Definisi Variabel	47
3.2.2 Operasional Variabel.....	48
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.3.1. Populasi	50
3.3.2. Sampel.....	51
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1. Sumber Pengumpulan Data	53
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	54
3.5 Teknik Analisis Data	55
3.5.1 Analisis Deskriptif	55
3.5.2 Analisis Statistik/Verifikatif.....	57
3.5.2.1. Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap	
<i>Repurchase Intention</i>	57
3.5.2.2. Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap	
<i>Repurchase Intention</i>	60
3.5.2.3. Analisis Pengaruh Customer Experience Dan Brand	
Image Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	63
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	67
3.6.1. Tempat Penelitian.....	67
3.6.2. Waktu Penelitian	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Hasil Penelitian	68
4.1.1. Gambaran Umum Rumah Makan Mulyasari Ciamis.....	68
4.1.1.1 Sejarah Singkat Rumah Makan Mulyasari Ciamis ..	68

4.1.1.2 Struktur Organisasi Rumah Makan Mulyasari	
Ciamis	70
4.1.1.3 Job Description	71
4.1.1.4 Visi-Misi Rumah Makan Mulyasari	74
4.1.2. Karakteristik Responden	74
4.1.3. Deskripsi Variabel Yang Di Teliti	76
4.1.3.1. Variabel Customer Experience (X1) Pada	
Pelanggan Rumah	77
4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis	108
4.1.4.1. Hasil Analisis Pengaruh Customer Experience	
(X1) Terhadap Repurchase Intention (Y) Pelanggan	
Rumah Makan Mulyasari Ciamis	108
4.1.4.2. Hasil Analisis Tentang Pengaruh Brand Image	
(X2) Terhadap Repurchase Intention (Y) Pelanggan	
Rumah Makan Mulyasari Ciamis	116
4.1.4.3. Hasil Analisis Tentang Pengaruh Customer	
Experience (X1) dan Brand Image (X2) Terhadap	
Repurchase Intention (Y) Terhadap Pelanggan Rumah	
Makan Mulyasari Ciamis.....	125
4.2. Pembahasan.....	137
4.2.1. Pengaruh Customer Experience (X1) Terhadap Repurchase	
Intention (Y) Pelanggan Rumah Makan Mulyasari Ciamis	137
4.2.2. Pengaruh Brand Image (X2) Terhadap Repurchase	
Intention (Y) Pelanggan Rumah Makan Mulyasari Ciamis	140
4.2.3. Pengaruh Customer Experience (X1) Dan Brand Image (X2)	
Repurchase Intention (Y) Pelanggan Rumah Makan	
Mulyasari Ciamis	142
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	147

5.1. Simpulan.....	147
5.2. Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA.....	150
RIWAYAT HIDUP	175