**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 3
  3. Batasan Masalah 4
  4. Rumusan Masalah 5
  5. Tujuan Penelitian 5
  6. Manfaat Penelitian 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7**

* 1. *Experiantal Marketing* 7
     1. Pengertian *Experiantal Marketing* 7

2.1.2 Karakteristik *Experiantal Marketing* 8

2.1.3 Manfaat *Experiantal Marketing* 10

2.1.4 Indikator *Experiantal Marketing* 11

* 1. *Customer Satifaction* 11

2.2.1 Pengertian *Customer Satifaction* 11

2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan 13

2.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen 14

* 1. Penelitian terdahulu 15
  2. Kerangka Konseptual 19
  3. Hipotesis 20

**BAB III METODE PENELITIAN 21**

* 1. Jenis Penelitian dan sifat 21

3.1.1 Jenis Penelitian 21

3.1.2 Sifat penelitian 21

* 1. Lokasi dan Waktu Penelitian 21

3.2.1 Lokasi Penelitian 21

3.2.2 Waktu Penelitian 22

* 1. Populasi dan Sampel 22

3.3.1 Populasi 22

3.3.2 Sampel 23

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel 24

* 1. Defenisi Operasional Variabel 24

3.4.1 Skala Pengukuran Variabel 26

* 1. Insrtrumen Penelitian 26
  2. Jenis dan Sumber Data 26
  3. Teknik Pengumpulan Data 27
  4. Uji Instrumen Penelitian 27

3.9.1 Uji Validitas 28

3.9.2 Uji Reliabilitas 28

3.9 Uji Asumsi Klasik 29

3.9.1 Uji Normalitas 29

3.10 Teknik Analisis Data 30

3.10.1 Analisis Regresi Linear Sederhana 30

3.10.2 Koefisien Determinasi (R2) 32

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 33**

1. Gambaran Umum Neo Parfum 33

4.1.1 Sejarah Neo Parfum 33

* 1. Visi, Misi Neo Parfum 33

4.2.1 Visi Neo Parfum 33

4.2.2 Misi Neo Parfum 33

4.3 Struktur Organisasi Neo Parfum 33

4.4 Tugas Dari Struktur Organisasi Neo Parfum 35

4.5 Hasil dan Penelitian 36

4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden 36

4.5.2 Hasil Jawaban Responden 37

4.5.3 Hasil Jawaban Responden 40

4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 41

4.6.1 Uji Validitas 41

4.6.2 Uji Reliabilitas 42

4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik 43

4.7.1 Uji Normalitas 43

* 1. Analisis Regresi Linear Sederhana 44
  2. Uji t (Partial) 46
  3. Uji R2 (Determinasi) 46

4.11 Pembahasan 47

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 49**

1. Kesimpulan 49
2. Saran 49

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 22

Tabel 3.2 Defenisi Operasional variabel 24

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 36

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 37

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 1 37

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 2 37

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 3 38

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 4 38

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 1 39

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 2 39

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Terhadap Pernyataan 3 40

Tabel 4.11 Hasil Validitas Variabel 41

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas 42

Tabel 4.13 *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* 43

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 45

Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial) 46

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 47

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 19

Gambar 4.2 Diagram Histogram 43