

## Daftar Isi

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	10
1.4 Kontribusi/ Manfaat Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 <i>Customer Experience</i> .....	12
2.2 <i>Customer Loyalty</i> .....	17
2.3 Hubungan antara <i>customer experience</i> dengan <i>customer loyalty</i> .....	25
2.5 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan sampel.....	30
3.3.1 Populasi .....	30
3.3.2 Sampel .....	31
3.4 Tahapan Penelitian .....	31
3.5 Jenis Data, Alat/ Bahan .....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.7 Instrumen Penelitian.....	34
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian .....	34

3.8 Metode Analisis.....	35
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.2 Persamaan Linier Berganda.....	37
3.8.3 Uji Hipotesis .....	38
3.9 Pengambilan Kesimpulan.....	39
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran dan Obyek Penelitian.....	40
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.3 Profil Perusahaan .....	41
4.4 Struktur Organisasi .....	42
4.5 Analisis Data .....	43
4.5.1 Karakteristik Responden.....	43
4.5.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
<b>BAB V. PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Loyal Kinerja <i>Cross Selling</i> Kanwil Medan–Area Medan 1 – CP Gaharu.....	7
Tabel 1.2 Data KPI Gaharu Tahun 2020 dan 2021 .....	8
Tabel 1.3 PT Pegadaian CP Gaharu Target dan Pencapaian OSL 2020-2021 .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2.1 Defenisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience</i> .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode White .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	56
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Flowcart Mekanisme Transaksi .....	4
Gambar 1.2 Diagram Jumlah Transaksi Nasabah .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1 Logo Pegadaian .....	41
Gambar 4.2 PT Pegadaian CP Gaharu Medan .....	42
Gambar 4.3 P-Pplot .....	50
Gambar 4.4 Scatterplot .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2 Uji Validitas .....	70
Lampiran 3 Uji Reliailitas.....	74
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik.....	75
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Lampiran 6 Uji Hipotesis .....	79
Lampiran 7 Tabel Yang Digunakan Dalam Penelitian .....	79
Lampiran 8 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner .....	88