

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	6
2.1. Pengertian <i>Customer Experience</i>	6
2.1.2. Dimensi <i>Customer Experience</i>	8
2.1.3. Indikator <i>Customer Experience</i>	9
2.2. Kepuasan Konsumen	10
2.2.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.2. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.3. Indikator Kepuasan Konsumen	11
2.3. Hubungan Antara <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen 12	
2.4. Kerangka Berpikir.....	12
2.5. Hipotesis	13
2.6. Penelitian Terdahulu	14
BAB III	15
3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	15
3.3. Populasi dan Sampel	16
3.3.1. Populasi.....	16
3.3.2. Sampel.....	16
3.4. Metode Pengumpulan Data	16
3.6. Instrumen Pengumpulan Data.....	18

3.7.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	19
3.7.1.	Validitas Instrumen	19
3.7.2.	Reliabilitas Instrumen	19
3.8.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	20
3.8.1.	Uji Asumsi Klasik	20
3.8.3.	Analisis Regresi Berganda	21
3.8.4.	Uji Determinasi (R^2)	21
BAB IV	22
4.1.	Hasil Penelitian	22
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	22
4.1.2.	Hasil Analisis Deskriptif.....	22
4.1.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	25
4.1.5.	Uji hipotesis	27
4.1.6.	Analisis regresi linear berganda.....	28
4.1.7.	Uji Determinasi.....	30
BAB V	30
5.1.	Pengaruh <i>sense</i> terhadap kepuasan konsumen	30
BAB VI	34
6.1.	Kesimpulan	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Klinik Cita Vet Tahun 2018-2022.....	2
Tabel 1. 2 Pra survey Kepuasan Konsumen.....	3
Tabel 1. 3 Pra survey <i>Customer Experience</i>	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Label 3. 1 Definisi Operasional	17
Label 3. 2 Skala Likert.....	19
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	23
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	24
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	24
Tabel 4. 4 Intensitas Pengunjung Responden	25
Tabel 4. 5 Uji Validitas.....	25
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	26
Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas.....	27
Tabel 4. 8 Uji Normalitas	27
Tabel 4. 9 Uji heterokedastisitas	28
Tabel 4. 10 Uji F.....	28
Tabel 4. 11 Uji T	29
Tabel 4. 12 Analisis regresi linear berganda	30
Tabel 4. 13 Uji Determinasi.....	31

