

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Pengertian Pemasaran	15
2.2.2 Fungsi Pemasaran	15
2.2.3 Tujuan Pemasaran.....	16
2.2.4 Pengertian Merek.....	16
2.2.5 <i>Top Brand</i> Indonesia.....	18
2.2.6 Loyalitas Konsumen	20
2.2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	23
2.2.8 Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen.....	25
2.2.9 Karakteristik Loyalitas Konsumen	26
2.2.10 Indikator Loyalitas Konsumen	28
2.2.11 <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	28
2.2.12 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Konsumen)	34
2.3 Kerangka Proses Berpikir.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Gambaran Objek Singkat Penelitian.....	37
3.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	37
3.1.2 Visi Misi Perusahaan	38
3.1.3 Struktur Organisasi	38
3.2 Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Jenis Penelitian	41
3.4 Sumber Data Penelitian	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder.....	42
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5.1 Populasi.....	42
3.5.2 Sampel	43
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
3.7 Metode Pengumpulan Data	47
3.8 Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Responden	53
4.2 Hasil Penelitian <i>Net Promoter Score</i> (NPS).....	56
4.2.1 Distribusi Jawaban Responden Kategori Sepatu Casual	56
4.2.2 Distribusi Jawaban Responden Kategori Sepatu Sandal	57
4.2.3 Distribusi Jawaban Responden Kategori Pakaian Dalam Wanita	57
4.2.4 Distribusi Jawaban Responden Kategori Celana Dalam Pria... ..	58
4.2.5 Distribusi Jawaban Responden Kategori Kaos Dalam Pria/Singlet	60
4.2.6 Distribusi Jawaban Responden Kategori Celana Jeans	61
4.2.7 Distribusi Jawaban Responden Kategori Kaos / T-Shirt	62
4.2.8 Distribusi Jawaban Responden Kategori Kaos / Pakaian Anak	63
4.3 Hasil Penelitian <i>Customer Experience</i> (CE)	65
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	65
4.3.2 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Sepatu Casual	66
4.3.3 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Sepatu Sandal	67
4.3.4 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Pakaian Dalam Wanita.....	69
4.3.5 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Celana Dalam Pria	70
4.3.6 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Kaos Dalam Pria/Singlet	72
4.3.7 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Celana Jeans	74
4.3.8 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Kaos T-Shirt	77

4.3.9 <i>Customer Experience</i> Responden Kategori Kaos / Pakaian Anak	79
4.4 Analisis <i>Net Promoter Score</i> (NPS) dan <i>Customer Experience</i> (CE)..	80
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Implikasi	86
5.3 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	13
Table 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	53
Table 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Table 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Table 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	55
Table 4.5	Frekuensi Pembelian.....	55
Table 4.6	Distribusi Jawaban Responden Kategori Sepatu Casual.....	56
Table 4.7	Distribusi Jawaban Responden Kategori Sepatu Sandal.....	57
Table 4.8	Distribusi Jawaban Responden Kategori Pakaian Dalam Wanita	57
Table 4.9	Distribusi Jawaban Responden Kategori Celana Dalam Pria	59
Table 4.10	Distribusi Jawaban Responden Kategori Kaos Dalam Pria/Singlet....	60
Table 4.11	Distribusi Jawaban Responden Kategori Celana Jeans.....	61
Table 4.12	Distribusi Jawaban Responden Kategori Kaos / T-Shirt	63
Table 4.13	Distribusi Jawaban Responden Kategori Kaos / Pakaian Anak.....	64
Table 4.14	Hasil Uji Validitas.....	65
Table 4.15	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Table 4.16	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Sepatu Casual.....	66
Table 4.17	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Sepatu Sandal.....	67
Table 4.18	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Pakaian Dalam Wanita ..	69
Table 4.19	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Celana Dalam Pria	71
Table 4.20	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Kaos Dalam Pria/Singlet 73	
Table 4.21	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Celana Jeans.....	75
Table 4.22	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Kaos T-Shirt.....	77
Table 4.23	<i>Customer Experience</i> Responden Kategori Kaos / Pakaian Anak.....	79
Table 4.24	Nilai <i>Net Promoter Score</i> (NPS) dan <i>Customer Experience</i> (CE).....	80

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran 1. Kuesioner *Net Promoter Score* (NPS)

Lampiran 2 Kuesioner Customer Experience (CE)

Lampiran 3 Identitas Responden

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Pengolahan data Net Promoter Score (NPS)

Lampiran 6 Hasil Pengolahan data Customer Experience (CE)

Lampiran 7 Top Brand Index (TBI) 2022

Lampiran 8 Dokumentasi