

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Teori Pendukung	13
1. Deskripsi Konseptual.....	13
2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	27
B. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	43
1. Kerangka Teori.....	43
2. Pengembangan Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Tempat dan Waktu Penelitian	52
1. Tempat Penelitian.....	52
2. Waktu Penelitian	52
B. Pendekatan Penelitian.....	52
1. Metode.....	52
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	53
C. Populasi dan Sampel.....	54

1.	Populasi	54
2.	Sampel	55
D.	Pengembangan Instrumen	56
1.	Loyalitas Pelanggan (variabel Y)	56
2.	Harga (variabel X1).....	60
3.	Kualitas Produk (variabel X2).....	64
4.	Kepuasan Pelanggan (variabel Z).....	67
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	72
F.	Teknik Analisis Data.....	72
1.	Uji Persyaratan Analisis	73
2.	Mencari Persamaan Path Analysis	74
3.	Uji Sobel.....	77
4.	Uji Koefisien	77
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		79
A.	Deskripsi Data	79
1.	Profil Responden	79
2.	Profil Data	82
B.	Analisis Data	95
1.	Uji Asumsi Klasik	95
2.	Menentukan Persamaan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	99
3.	Menentukan Koefisien Jalur Berdasarkan Persamaan Struktur	105
4.	Uji Sobel.....	113
5.	Uji Koefisien	115
C.	Pembahasan	120
1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	120
2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	122
3.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	124
4.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	126
5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	127
6.	Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	129

7. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	130
BAB V KESIMPULAN	133
A. Kesimpulan.....	133
B. Implikasi.....	134
C. Keterbatasan Penelitian	137
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	205



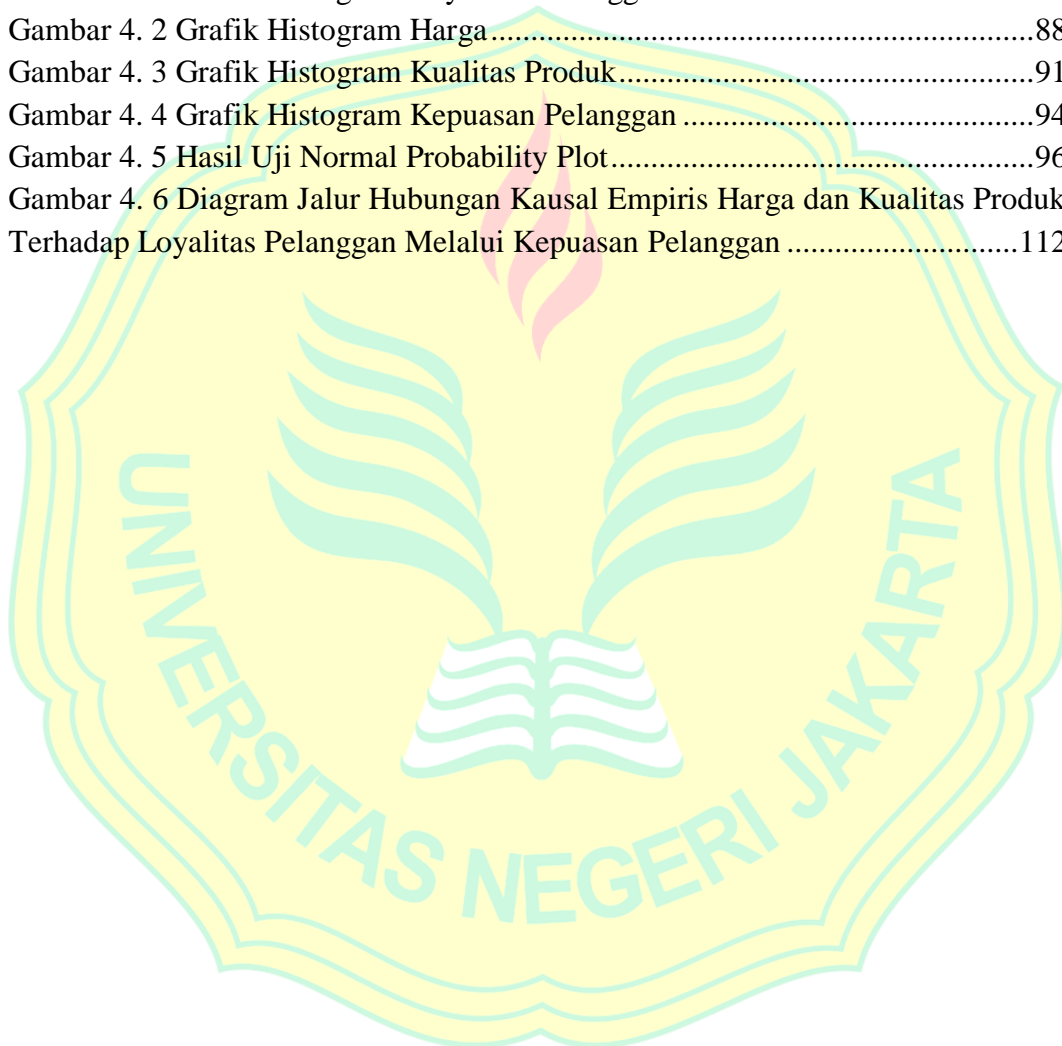
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survei Keluhan Pengunjung Coffee Shop	7
Tabel 1. 2 Survei Loyalitas Pengunjung Coffee Shop	8
Tabel 2. 1 Matrix Hasil Penelitian yang Relevan	36
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian yang Relevan.....	37
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 3. 2 Skala Penelitian Instrumen Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Harga	61
Tabel 3. 4 Skala Penelitian Instrumen Harga	61
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk	64
Tabel 3. 6 Skala Penelitian Instrumen Kualitas Produk.....	65
Tabel 3. 7 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 3. 8 Skala Penelitian Instrumen Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 3. 9 Skala Penilaian Instrumen.....	72
Tabel 3. 10 Interpretasi Tingkat Korelasi	78
Tabel 4. 1 Sebaran Jenis Kelamin Responden	79
Tabel 4. 2 Sebaran Wilayah Domisili Responden	80
Tabel 4. 3 Sebaran Usia Responden.....	81
Tabel 4. 4 Sebaran Status Pekerjaan Responden	82
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y)	84
Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	85
Tabel 4. 7 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan	86
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Harga (X1)	87
Tabel 4. 9 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Harga	87
Tabel 4. 10 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Harga.....	88
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	89
Tabel 4. 12 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	90
Tabel 4. 13 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk	91
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Z).....	92
Tabel 4. 15 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4. 16 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4. 17 Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	95
Tabel 4. 18 Uji Linearitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4. 19 Uji Linearitas Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4. 20 Uji Linearitas Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
Tabel 4. 21 Uji Linearitas Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
Tabel 4. 22 Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	99
Tabel 4. 23 Coefficients Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
Tabel 4. 24 Coefficients Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100

Tabel 4. 25 Coefficients Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	102
Tabel 4. 26 Coefficients Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
Tabel 4. 27 Coefficients Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	104
Tabel 4. 28 Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	105
Tabel 4. 29 Koefisien Jalur Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients.....	105
Tabel 4. 30 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	106
Tabel 4. 31 Koefisien Jalur Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients.....	107
Tabel 4. 32 Koefisien Determinasi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients.....	107
Tabel 4. 33 Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients	108
Tabel 4. 34 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur	110
Tabel 4. 35 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur	110
Tabel 4. 36 Koefisien Regresi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	113
Tabel 4. 37 Koefisien Regresi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	113
Tabel 4. 38 Koefisien Regresi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan...	114
Tabel 4. 39 Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients	114
Tabel 4. 40 Koefisien Korelasi Antar-Variabel	116
Tabel 4. 41 Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	117
Tabel 4. 42 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	118
Tabel 4. 43 Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	118
Tabel 4. 44 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	119
Tabel 4. 45 Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	119
Tabel 4. 46 Uji Koefisien Determinasi Keseluruhan	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Nasional (2016 – 2021).....	2
Gambar 1. 2 Data pencarian Top Brand Coffee Shop di Google.....	4
Gambar 1. 3 Survei pengunjung Coffee Shop	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	51
Gambar 3. 1 Konstelasi X1 (Harga) X2 (Kualitas Produk) terhadap Y.....	54
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan	85
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Harga.....	88
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Kualitas Produk.....	91
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	94
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	96
Gambar 4. 6 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Konsultasi Skripsi	153
Lampiran 2 Form Saran dan Perbaikan.....	154
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal.....	155
Lampiran 4 Uji Coba Kuesioner Penelitian	158
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validasi.....	161
Lampiran 6 Uji Reabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian	165
Lampiran 7 Kuesioner Uji Final	169
Lampiran 8 Tabulasi Data Uji Final Loyalitas Pelanggan	172
Lampiran 9 Tabulasi Data Uji Final Harga.....	177
Lampiran 10 Tabulasi Data Uji Final Kualitas Produk.....	182
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan	187
Lampiran 12 Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan.....	192
Lampiran 13 Deskripsi Data Harga.....	193
Lampiran 14 Deskripsi Data Kualitas Produk	194
Lampiran 15 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan.....	195
Lampiran 16 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	196
Lampiran 17 Hasil Output SPSS Uji Linearitas.....	197
Lampiran 18 Hasil Output SPSS Uji Analisis Jalur.....	199
Lampiran 19 Hasil Output SPSS Uji Analisis Jalur.....	200
Lampiran 20 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Korelasi.....	202
Lampiran 21 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi.....	203
Lampiran 22 T Tabel df	204