

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR-TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Teori Pendukung .....	9
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Perumusan Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
3.1 Waktu, Tempat dan Objek Penelitian .....	41
3.2 Metode Penelitian .....	41
3.3 Populasi dan Sampling .....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44

3.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
3.6	Skala Pengukuran.....	46
3.7	Metode Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1.	Deskripsi Data.....	53
4.2.	Hasil Analisis Data.....	56
4.3.	Uji Asumsi Dasar.....	63
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.	Uji Hipotesis.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>72</b>
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Implikasi.....	73
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR-TABEL

<b>Tabel 1. 1 Jumlah Gerai Pada 10 Kedai Kopi Terbanyak Periode April 2020 .</b>	<b>2</b>
<b>Tabel 1. 2 Ulasan Konsumen</b> .....	<b>4</b>
<b>Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>33</b>
<b>Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel</b> .....	<b>45</b>
<b>Tabel 3. 2 Bentuk Skala <i>Likert</i> Interval 1-6</b> .....	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden</b> .....	<b>53</b>
<b>Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas</b> .....	<b>56</b>
<b>Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas</b> .....	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 4 Nilai Analisis Deskriptif (X1)</b> .....	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 5 Nilai Analisis Deskriptif (X2)</b> .....	<b>59</b>
<b>Tabel 4. 6 Nilai Analisis Deskriptif (X3)</b> .....	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 7 Nilai Analisis Deskriptif (Y)</b> .....	<b>62</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas</b> .....	<b>64</b>
<b>Tabel 4. 9 Uji Linearitas <i>Customer Experience</i> atas <i>Customer Satisfaction</i> .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas <i>Customer Value</i> atas <i>Customer Satisfaction</i> ..</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas <i>Promotion</i> atas <i>Customer Satisfaction</i> .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas</b> .....	<b>67</b>
<b>Tabel 4. 13 Hasil Uji T</b> .....	<b>69</b>
<b>Tabel 4. 14 Model Persamaan Struktural</b> .....	<b>70</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>68</b>
--	-----------

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 2: Data Mentah Hasil Jawaban Responden .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 3: Hasil Analisis Data .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 4: Hasil Uji Asumsi Dasar .....</b>	<b>94</b>
<b>Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>96</b>
<b>Lampiran 6: Hasil Uji Hipotesis .....</b>	<b>97</b>