

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Teori Pendukung.....	19

2.1.1 <i>Product Quality</i>	19
2.1.2 <i>Perceived Price</i>	21
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	29
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	31
2.2.1 <i>Product quality dan customer satisfaction</i>	31
2.2.2 <i>Perceived price dan customer satisfaction</i>	32
2.2.3 <i>Store atmosphere dan customer satisfaction</i>	33
2.2.4 <i>Product quality dan customer loyalty</i>	34
2.2.5 <i>Perceived price dan customer loyalty</i>	35
2.2.6 <i>Store atmosphere dan customer loyalty</i>	36
2.2.7 <i>Customer satisfaction dan customer loyalty</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel	42
3.4 Pengembangan Instrumen.....	45

3.4.1	<i>Product Quality</i> (X_1).....	45
3.4.2	<i>Perceived Price</i> (X_2).....	46
3.4.3	<i>Store Atmosphere</i> (X_3).....	47
3.4.4	<i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	47
3.4.5	<i>Customer Loyalty</i> (Z).....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	50
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.6.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.3	Uji Kelayakan Model.....	52
3.6.4	Uji Hipotesis	54
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Deskripsi Data	55
4.1.1	Profil Responden	57
4.1.2	Profil Data	63
4.2	Hasil.....	71
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
4.2.2	Uji Kelayakan Model.....	77
4.2.3	Uji Hipotesis	79
4.3	Pembahasan	81

BAB 5 PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Implikasi	95
5.3 Keterbatasan Penelitian	102
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112
Lampiran 1– Persetujuan Sidang Skripsi.....	112
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan Skripsi	113
Lampiran 3 – Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Skripsi	114
Lampiran 4 – Hasil Turnitin	115
Lampiran 5 – Kuesioner Penelitian	116
Lampiran 6 – Tabulasi Data.....	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	154

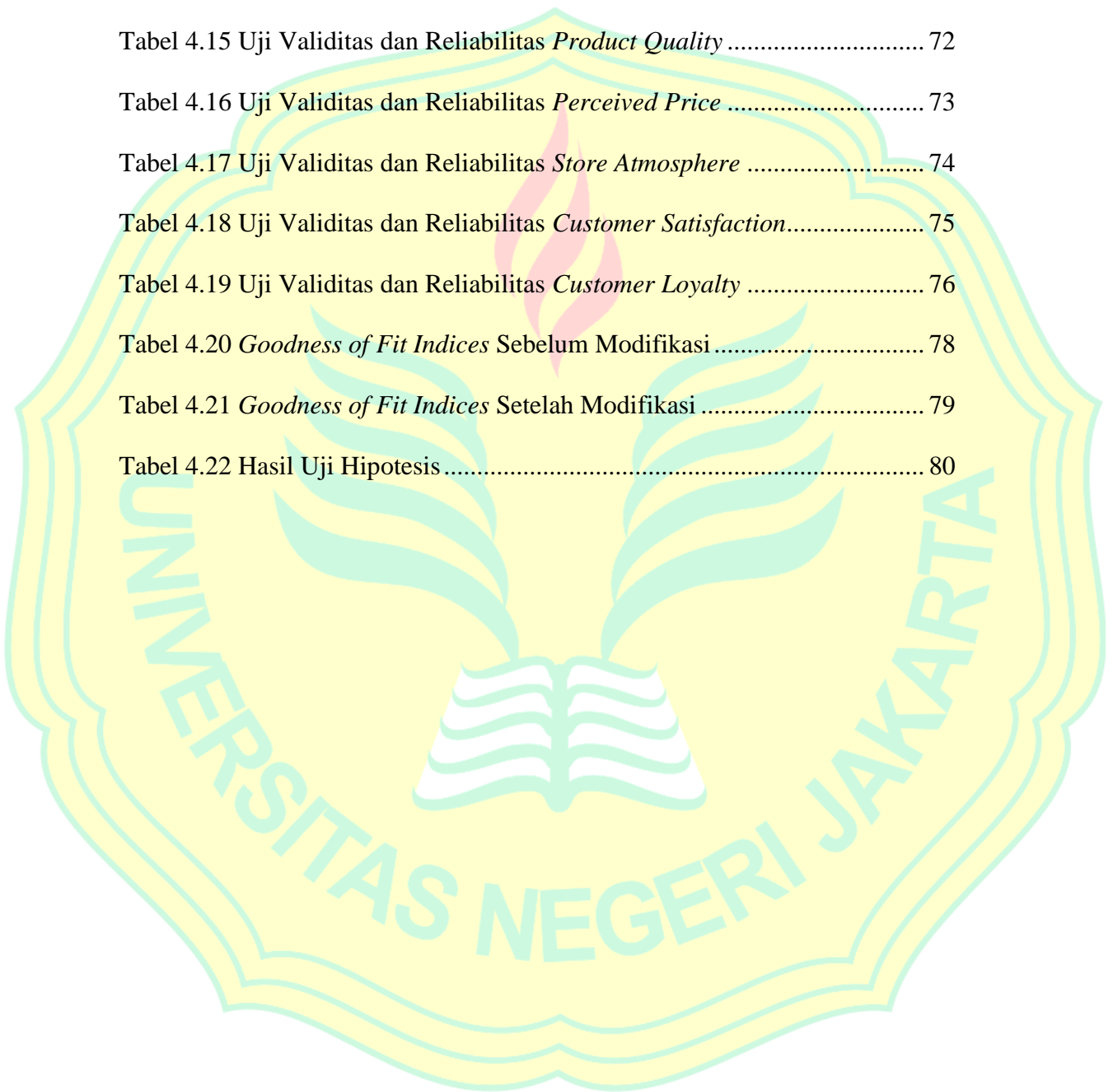
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan Riil Industri F&B	2
Gambar 1.2 Wilayah dengan Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia.....	3
Gambar 1.3 Tingkat Konsumsi Kopi di Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Jumlah <i>Coffee Shop</i> di Indonesia	5
Gambar 1.5 Dekorasi <i>Coffee Shop</i> Lokal Berkonsep Industrial	8
Gambar 1.6 Keluhan Pelanggan terhadap Product Quality	10
Gambar 1.7 Ulasan Pelanggan Terhadap <i>Store Atmosphere</i>	14
Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Model Sebelum Modifikasi.....	77
Gambar 4.2 Model Setelah Modifikasi	78
Gambar 4.3 Model Hipotesis	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Coffee Shop</i> Lokal Berkonsep Industrial di Jakarta.....	7
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Terhadap <i>Perceived Price</i>	12
Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Product Quality</i>	45
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Perceived Price</i>	46
Tabel 3.3 Operasional Variabel <i>Store Atmosphere</i>	47
Tabel 3.4 Operasional Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
Tabel 3.5 Operasional Variabel <i>Customer Loyalty</i>	48
Tabel 3.6 Skala Pengukuran.....	50
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Indices</i>	54
Tabel 4.1 Pertanyaan Penyaringan Responden	55
Tabel 4.2 <i>Coffee Shop</i> Lokal Industrial yang Pernah Dikunjungi.....	55
Tabel 4.3 <i>Coffee Shop</i> Lokal Industrial yang Paling Sering Dikunjungi	56
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	59
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	60
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	62
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>Product Quality</i>	64
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Perceived Price</i>	65

Tabel 4.12 Analisis Deskriptif <i>Store Atmosphere</i>	67
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	71
Tabel 4.15 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Product Quality</i>	72
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Perceived Price</i>	73
Tabel 4.17 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Store Atmosphere</i>	74
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4.19 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	76
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Indices</i> Sebelum Modifikasi	78
Tabel 4.21 <i>Goodness of Fit Indices</i> Setelah Modifikasi	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Persetujuan Sidang Skripsi	112
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan Skripsi	113
Lampiran 3 – Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Skripsi	114
Lampiran 4 – Hasil Turnitin.....	115
Lampiran 5 – Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 6 – Tabulasi Data.....	126

