

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	21
1.4.2 Manfaat Praktis.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 <i>Expectation–Confirmation Theory (ECT)</i>	22
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.1.3 <i>Brand Image</i>	28
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	31
2.1.5 <i>Service Quality</i>	37
2.1.6 <i>Product Quality</i>	40
2.2 Penelitian Relevan.....	43
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Penelitian	48

2.3.1	Pengembangan Hipotesis	48
2.3.2	Kerangka Penelitian	55
1.2.1	Perumusan Hipotesis.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		57
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	57
3.2	Design Penelitian	57
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.3.1	Populasi Penelitian.....	58
3.3.2	Sampel Penelitian	59
3.4	Pengembangan Instrumen Penelitian	60
3.4.1	Definisi Konseptual, Operasional dan Instrumen Penelitian.....	60
3.5	Skala Pengukuran.....	68
3.6	Teknik Pengumpulan Data	69
3.7	Teknik Analisis Data.....	69
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	70
3.7.2	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
3.7.3	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
3.7.4	Uji Path Koefisien dan Hipotesis	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		76
4.1	Deskripsi Data.....	76
4.1.1	Profil Responden	76
4.2	Karakteristik Data	79
4.3	Hasil	92
4.3.1	Hasil Uji Sampel Kecil	92
4.3.2	Hasil Uji Sampel Utama.....	97

4.4	Pembahasan	109
4.4.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> (BI) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (CS) pada pelanggan Kopikina	109
4.4.2	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> (SA) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (CS) pada pelanggan Kopikina	111
4.4.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> (SQ) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (CS) pada pelanggan Kopikina	113
4.4.4	Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pelanggan Kopikina	115
BAB V	KESIMPULAN	117
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Implikasi Penelitian	118
5.3	Keterbatasan Penelitian	122
5.4	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	123
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN-LAMPIRAN		136
RIWAYAT HIDUP		177

Intelligentia - Dignitas