

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kebaruan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Latar Belakang Teori	13
1. <i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek)	13
2. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	20
3. <i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek).....	29
B. Kerangka Teoritik dan Hipotesis	35
1. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39

	Halaman
A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
1. Waktu Penelitian	39
2. Tempat Penelitian.....	39
B. Pendekatan Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
D. Penyusunan Instrumen	42
1. <i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek) – Variabel Y	42
2. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan) – Variabel X1	50
3. <i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek) – Variabel X2.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data	65
1. Uji Persyaratan Analisis	65
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana	66
3. Uji Hipotesis	66
4. Analisis Korelasi Pearson	67
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Deskripsi Data	69

1. Profil Responden	69
2. Profil Data	73
3. Analisis Data	84
B. Pembahasan	94
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Implikasi	99
C. Keterbatasan Penelitian	101
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	194

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Konsumsi Kopi di Indonesia	2
Gambar 1.2 Persentase Kepuasan Konsumen dengan Kopi Kenangan.....	7
Gambar 1.3 Persentase Kepercayaan Konsumen terhadap Kopi Kenangan....	8
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.2 Model Ekspektasi Diskonfirmasi Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 2.3 Kerangka Teoritik X1 dan X2 terhadap Y	37
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	70
Gambar 4.3 Grafik Asal Universitas Responden.....	72
Gambar 4.4 Grafik Pengeluaran Bulanan Responden	73
Gambar 4.5 Grafik Histogram <i>Brand Loyalty</i>	76
Gambar 4.6 Grafik Histogram <i>Customer Satisfaction</i>	79
Gambar 4.7 Grafik Histogram <i>Brand Trust</i>	83
Gambar 4.8 Grafik Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	88
Gambar 4.8 Grafik Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkuman Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	6
Tabel 1.2 Rangkuman Keluhan terhadap Kepercayaan Merek	6
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Merek.....	44
Tabel 3.2 Skala Penilaian Loyalitas Merek	45
Tabel 3.3 Data Validitas Variabel Loyalitas Merek	47
Tabel 3.4 Data Varians Variabel Loyalitas Merek	49
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 3.7 Data Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3.8 Data Varians Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 3.9 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan Merek	58
Tabel 3.10 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan Merek	59
Tabel 3.11 Data Validitas Variabel Kepercayaan Merek.....	61
Tabel 3.12 Data Varians Variabel Kepercayaan Merek	63
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	69
Tabel 4.2 Usia Responden.....	70
Tabel 4.3 Asal Universitas/Perguruan Tinggi Responden	71
Tabel 4.4 Pengeluaran Bulanan Responden	72
Tabel 4.5 Statistika Deskriptif <i>Brand Loyalty</i>	75
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi <i>Brand Loyalty</i>	75

Tabel 4.7 Rata-Rata Hitung Skor Indikator <i>Brand Loyalty</i>	77
Tabel 4.8 Statistika Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	78
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi <i>Customer Satisfaction</i>	79
Tabel 4.10 Rata-Rata Hitung Skor Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	80
Tabel 4.11 Statistika Deskriptif <i>Brand Trust</i>	82
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi <i>Brand Trust</i>	82
Tabel 4.13 Rata-Rata Hitung Skor Indikator <i>Brand Trust</i>	84
Tabel 4.14 Uji Normalitas	85
Tabel 4.15 Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y	86
Tabel 4.16 Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y	86
Tabel 4.17 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y	87
Tabel 4.18 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X2 terhadap Y.....	88
Tabel 4.19 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 terhadap Y.....	90
Tabel 4.20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 terhadap Y.....	91
Tabel 4.21 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X1 terhadap Variabel Y ..	91
Tabel 4.22 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X2 terhadap Variabel Y ..	92
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi <i>Customer Satisfaction</i> (X1) terhadap <i>Brand Loyalty</i> (Y).....	93
Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi <i>Brand Trust</i> (X2) terhadap <i>Brand Loyalty</i> (Y).....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian	107
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	108
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	110
Lampiran 4. Survei Awal Penelitian.....	112
Lampiran 5. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y	115
Lampiran 6. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	118
Lampiran 7. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y.....	119
Lampiran 8. Data Perhitungan Validitas Variabel Y	120
Lampiran 9. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	121
Lampiran 10. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y	122
Lampiran 11. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1	123
Lampiran 12. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1	126
Lampiran 13. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1	127
Lampiran 14. Data Perhitungan Validitas Variabel X1	128
Lampiran 15. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X1.....	129
Lampiran 16. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1	130
Lampiran 17. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2.....	131

Lampiran 18. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2	134
Lampiran 19. Perhitungan Analisis Butir Variabel X2.....	135
Lampiran 20. Data Perhitungan Validitas Variabel X2	136
Lampiran 21. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X2.....	137
Lampiran 22. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2	138
Lampiran 23. Kuesioner Final Penelitian Variabel Y.....	139
Lampiran 24. Data Mentah Variabel Y.....	142
Lampiran 25. Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y	146
Lampiran 26. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	147
Lampiran 27. Skor Indikator Dominan Variabel Y	148
Lampiran 28. Kuesioner Final Penelitian Variabel X1	149
Lampiran 29. Data Mentah Variabel X1	152
Lampiran 30. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1	156
Lampiran 31. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1.....	157
Lampiran 32. Skor Indikator Dominan Variabel X1	158
Lampiran 33. Kuesioner Final Penelitian Variabel X2.....	159
Lampiran 34. Data Mentah Variabel X2.....	162

Lampiran 35. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2	166
Lampiran 36. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2.....	167
Lampiran 37. Skor Indikator Dominan Variabel X2	168
Lampiran 38. Data Mentah Variabel Variabel X1 dan X2 dengan Y.....	169
Lampiran 39. Perhitungan Uji Normalitas	172
Lampiran 40. Perhitungan Uji Kelinieran X1 dengan Y	173
Lampiran 41. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$	174
Lampiran 42. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dengan Y	175
Lampiran 43. Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X1 dengan Y	176
Lampiran 44. Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y	177
Lampiran 45. Perhitungan Uji Kelinieran X2 dengan Y	178
Lampiran 46. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$	179
Lampiran 47. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y	180
Lampiran 48. Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X2 dengan Y	181
Lampiran 49. Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y	182
Lampiran 50. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan X2 terhadap Y....	183
Lampiran 51. Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	184
Lampiran 52. Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	185
Lampiran 53. Daftar Responden Penelitian	186

Lampiran 54. Daftar Responden Survei Awal	189
Lampiran 55. Daftar Responden Survei Final	190
Lampiran 56. Hasil Uji <i>Turnitin</i>	193