

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Armor Kopi.....	1
1.1.2 Struktur Organisasi Armor Kopi	2
1.1.3 Logo Armor Kopi.....	3
1.1.4 Visi dan Misi Armor Kopi	4
1.1.5 Lokasi	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1 Pemasaran	17

2.1.2	<i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan)	17
2.1.3	<i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)	20
2.1.4	<i>Brand Image</i> (Citra Merek)	22
2.1.5	<i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan).....	23
2.1.6	Hubungan Antar Variabel	24
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	46
2.4	Hipotesis Penelitian.....	49
2.5	Ruang Lingkup	49
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	51
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	51
3.2.2	Skala Pengukuran.....	56
3.3	Tahapan Penelitian.....	57
3.4	Populasi dan Sampel	58
3.4.1	Populasi.....	58
3.4.2	Sampel	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data	59
3.5.1	Data Primer	59
3.5.2	Data Sekunder	60
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.1	Uji Validitas	60
3.6.2	Uji Reliabilitas	63
3.7	Uji Korelasi.....	64
3.8	Teknik Analisis Data.....	66
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	66
3.8.2	Uji <i>Methodes Succesive Internal</i> (MSI).....	67
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	68
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	70

3.9 Uji Hipotesis	70
3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	70
3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	71
3.9.3 Koefisien Determinasi	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Pengumpulan Data	73
4.2 Karakteristik Responden	73
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.2.4 Karakteristik responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Jajan per-Bulan	76
4.3 Hasil Penelitian	77
4.3.1 Analisis deskriptif	77
4.3.2 Uji <i>Methods Succesive Internal</i> (MSI)	90
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	90
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.3.5 Uji Hipotesis	96
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	98
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111