

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi	2
1.1.4 Produk Kopi Kenangan	2
1.1.5 <i>Outlet Store</i> Kopi Kenangan	3
1.1.6 Aplikasi Kopi Kenangan	3
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Rumusan Penelitian.....	21
1.4 Tujuan Penelitian	22
1.5 Kegunaan Penelitian.....	22
1.5.1 Kegunaan Teoritis	22
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	22
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	22
1.7 Sistematika Penulisan	22

BAB II.....	24
TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	24
2.1.1 Pemasaran.....	24
2.1.2 <i>Consumer Behavior</i>	24
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	25
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.5 <i>Perceived Value</i>	28
2.1.6 Hubungan Antara Variabel.....	29
2.1.6.1 Hubungan <i>Perceived Value</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.6.2 Hubungan <i>Perceived Value</i> dengan Loyalitas Konsumen.....	29
2.1.6.3 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen.....	29
2.2 Penelitian terdahulu.....	55
2.3 Kerangka Pemikiran.....	55
2.4 Hipotesis Penelitian.....	57
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	57
BAB III	58
METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	58
3.2.1 Operasionalisasi variabel.....	58
3.2.2 Skala Pengukuran	62
3.3 Populasi dan Sampel	63
3.3.1 Populasi	63
3.3.2 Sampel	65
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	67

3.5.1	Uji Validitas.....	67
3.5.2	Uji Realibilitas.....	70
3.6	Teknik Analisis Data.....	71
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	71
3.6.2	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	72
3.6.3	Partial Least Square (PLS)	73
3.6.4	Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	74
3.6.5	Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
3.7	Pengujian Hipotesis.....	78
BAB IV	79
HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Pengumpulan Data	79
4.2	Karakteristik Responden	79
4.2.1	Karakteristik berdasarkan Domisili	79
4.2.2	Karakter berdasarkan jenis kelamin	80
4.2.3	Karakter berdasarkan usia	81
4.2.4	Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan.....	81
4.2.5	Kriteria berdasarkan penghasilan	82
4.2.6	Karakteristik berdasarkan intensitas melakukan pembelian.....	83
4.3	Hasil Penelitian	83
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	83
4.3.2	SEM PLS	93
4.3.2.1	<i>Outer Model</i>	93
4.3.2.2	<i>Inner Model</i>	99
4.4	Pembahasan.....	107
BAB V	112
KESIMPULAN DAN SARAN	112

5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	115
5.2.1 Saran untuk perusahaan	115
5.2.1 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	123
I. <i>Screening Question</i>	123
II. Identitas Responden	123
III. Petunjuk Pengisian Kuisisioner	124
IV. Kuisisioner	125