

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I 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 Starbucks.....	3
1.1.4 Produk dan Layanan Starbucks.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Generation Z</i>	12
2.1.2 Customer Satisfaction	12
2.1.3 <i>Brand Loyalty</i>	14
2.1.4 <i>Financial Literacy</i>	15

2.2 Hubungan Antar Variabel	16
2.2.1 Hubungan Antara <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Brand Loyalty</i>	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.2.1 Operasional Variabel	31
3.2.2 Skala Pengukuran	33
3.2.3 Tahapan Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4.1 Data Primer	37
3.4.2 Data Sekunder.....	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.1 Uji Validitas.....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Analisis Deskriptif	42
3.6.2 Analisis SEM-PLS.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48