

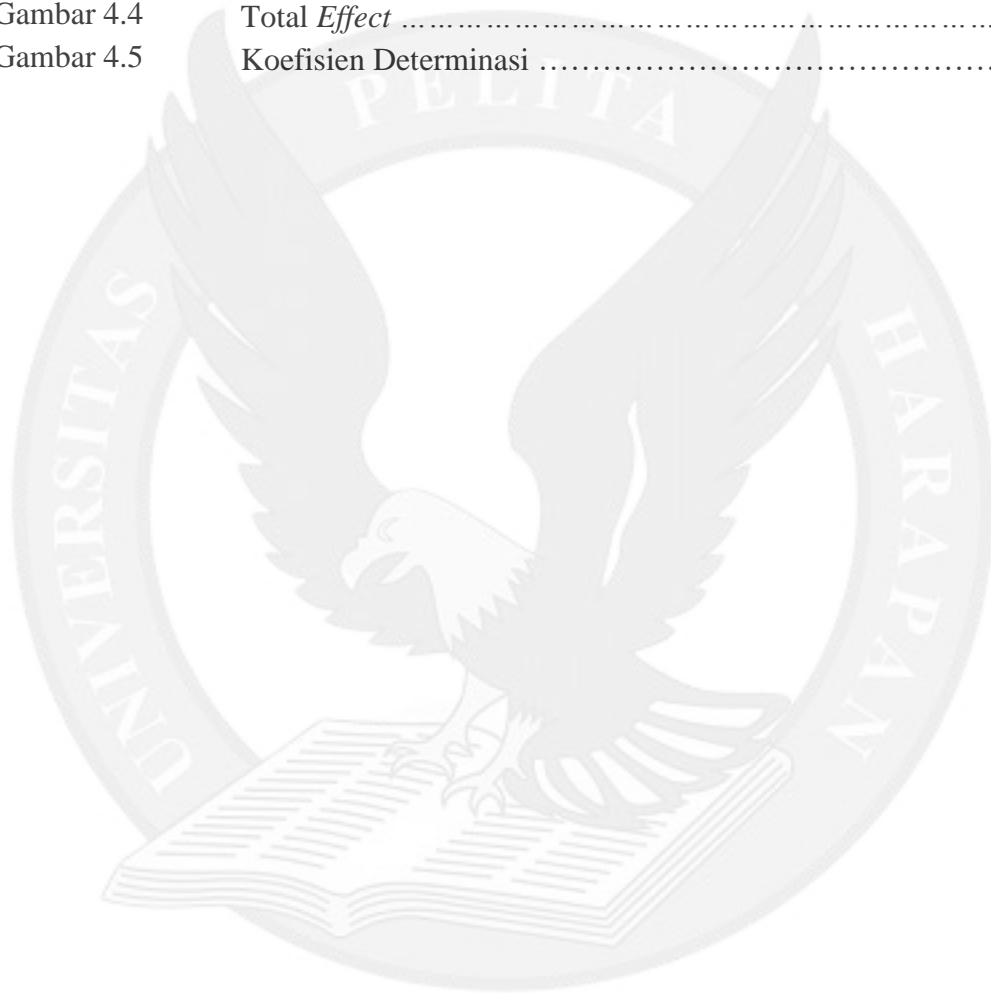
# DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>I</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>II</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>14</b>
1.1.    LATAR BELAKANG MASALAH .....	14
1.2.    RUMUSAN MASALAH .....	19
1.3.    TUJUAN PENELITIAN .....	20
1.4.    MANFAAT PENELITIAN .....	20
1.4.1.    MANFAAT TEORITIS .....	20
1.4.2.    MANFAAT PRAKTIS.....	21
1.5.    SISTEMATIKA PENULISAN .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
2.1.    KONSEP VARIABEL .....	23
2.1.1. <i>SERVICE QUALITY</i> .....	23
2.1.2. <i>PRODUCT QUALITY</i> .....	25
2.1.3.    LOKASI .....	27
2.1.4.    HARGA.....	27
2.1.5. <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	29
2.1.6. <i>CUSTOMER LOYALTY</i> .....	31
2.1.7. <i>CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI</i> .....	34
2.2.    PENGAJUAN HIPOTESIS .....	35
2.2.1. <i>SERVICE QUALITY – CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	35
2.2.2. <i>PRODUCT QUALITY – CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	37
2.2.3.    LOKASI – <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	38
2.2.4.    HARGA – <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	40
2.2.5. <i>CUSTOMER SATISFACTION – CUSTOMER LOYALTY</i> .....	41
2.3.    MODEL PENELITIAN .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1.    OBYEK PENELITIAN .....	44
3.2.    UNIT ANALISIS .....	44
3.3.    TIPE PENELITIAN .....	45
3.4.    OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN .....	45
3.4.1. <i>SERVICE QUALITY</i> .....	46
3.4.2. <i>PRODUCT QUALITY</i> .....	46
3.4.3.    LOKASI.....	46
3.4.4.    HARGA.....	46
3.4.5. <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	47

3.4.6.	<i>CUSTOMER LOYALTY</i> .....	47
3.5.	POPULASI DAN SAMPEL.....	47
3.5.1.	PENENTUAN JUMLAH SAMPEL .....	48
3.5.2.	METODE PENARIKAN SAMPEL.....	49
3.6.	METODE PENGUMPULAN DATA .....	49
3.6.1.	SKALA PENGUKURAN <i>SERVICE QUALITY</i> .....	50
3.6.2.	SKALA PENGUKURAN <i>PRODUCT QUALITY</i> .....	50
3.6.3.	SKALA PENGUKURAN LOKASI.....	51
3.6.4.	SKALA PENGUKURAN HARGA .....	51
3.6.5.	SKALA PENGUKURAN <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	52
3.6.6.	SKALA PENGUKURAN <i>CUSTOMER LOYALTY</i> .....	52
3.7.	METODE ANALISIS DATA .....	53
3.7.1.	UJI HIPOTESIS .....	54
3.7.2.	ANALISIS DATA (SEM-PLS).....	54
3.7.2.1.	PEMBUATAN JALUR MODEL .....	54
3.7.2.2.	PENGUJIAN <i>OUTER MODEL</i> .....	54
3.7.2.3.	PENGUJIAN <i>GOODNESS OF FIT MODEL</i> .....	56
3.7.2.4.	PENGUJIAN <i>INNER MODEL</i> .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1.	HASIL PENELITIAN .....	57
4.2.1.	DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	57
4.2.2.	DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN .....	58
4.2.3.	ANALISIS SEM-PLS .....	66
4.2.	PEMBAHASAN .....	90
4.3.1.	PENGARUH <i>SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	90
4.3.2.	PENGARUH <i>PRODUCT QUALITY</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	91
4.3.3.	PENGARUH LOKASI TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	92
4.3.4.	PENGARUH HARGA TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> .....	93
4.3.5.	PENGARUH <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> TERHADAP <i>CUSTOMER LOYALTY</i> .....	93
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, LIMITASI PENELITIAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1.	KESIMPULAN .....	94
5.2.	LIMITASI PENELITIAN .....	96
5.3.	SARAN BAGI KEDAI KOPI .....	96
5.4.	SARAN BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>103</b>

## DAFTAR GAMBAR

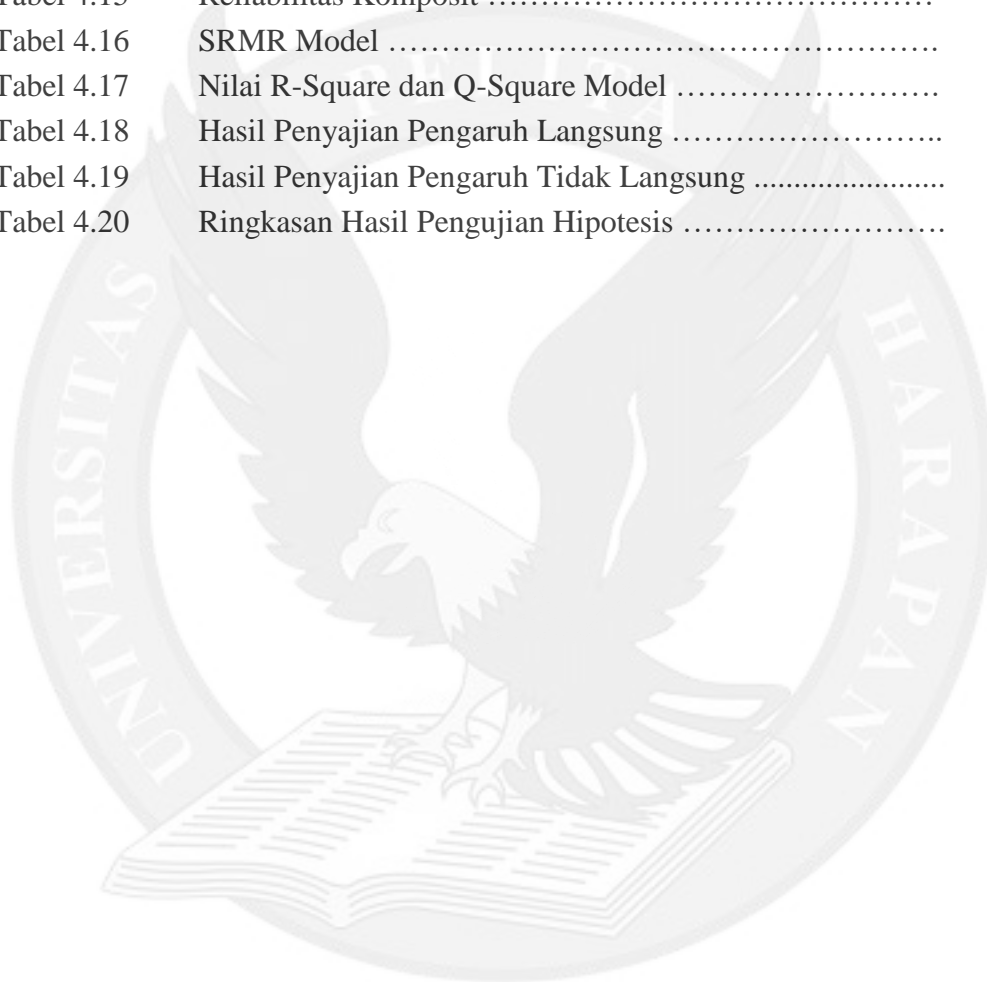
Gambar 1.1	Model Konseptual Penelitian .....	43
Gambar 4.1	Diagram SEM-PLS yang diestimasi .....	67
Gambar 4.2	Hasil Estimasi Model PLS Algorithm .....	68
Gambar 4.3	Hasil Estimasi Model PLS dengan <i>bootstrapping</i> 500 sampel .....	77
Gambar 4.4	Total <i>Effect</i> .....	85
Gambar 4.5	Koefisien Determinasi .....	86



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabulasi Penelitian Terdahulu terkait <i>Service Quality &amp; Customer Satisfaction</i> .....	36
Tabel 2.2	Tabulasi Penelitian Terdahulu terkait <i>Product Quality &amp; Customer Satisfaction</i> .....	37
Tabel 2.3	Tabulasi Penelitian Terdahulu terkait Lokasi & <i>Customer Satisfaction</i> .....	39
Tabel 2.4	Tabulasi Penelitian Terdahulu terkait Harga & <i>Customer Satisfaction</i> .....	40
Tabel 2.5	Tabulasi Penelitian Terdahulu terkait <i>Customer Satisfaction &amp; Customer loyalty</i> .....	42
Tabel 3.1	Dimensi dan Item Skala Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	50
Tabel 3.2	Dimensi dan Item Skala Pengukuran <i>Product Quality</i> .....	50
Tabel 3.3	Dimensi dan Item Skala Pengukuran Lokasi .....	51
Tabel 3.4	Dimensi dan Item Skala Pengukuran Harga .....	51
Tabel 3.5	Dimensi dan Item Skala Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i> .....	52
Tabel 3.6	Dimensi dan Item Skala Pengukuran <i>Customer loyalty</i> .....	53
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2	Usia Responden .....	57
Tabel 4.3	Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Variabel <i>Service Quality</i> .....	60
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Variabel <i>Product Quality</i> .....	61
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Variabel Lokasi .....	62
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Variabel Harga .....	63
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	64

Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Variabel <i>Customer loyalty</i> .....	65
Tabel 4.10	Nilai <i>Loading Factor</i> pada Uji Validitas Konvergen I .....	69
Tabel 4.11	Nilai AVE Konstruk .....	70
Tabel 4.12	Validitas Deskriminan menurut Uji <i>Fornell Larcker</i> .....	71
Tabel 4.13	Validitas Deskriminan menurut nilai <i>Cross Loading</i> .....	72
Tabel 4.14	Validitas Deskriminan menurut nilai <i>HTMT</i> .....	73
Tabel 4.15	Reliabilitas Komposit .....	74
Tabel 4.16	SRMR Model .....	75
Tabel 4.17	Nilai R-Square dan Q-Square Model .....	76
Tabel 4.18	Hasil Penyajian Pengaruh Langsung .....	78
Tabel 4.19	Hasil Penyajian Pengaruh Tidak Langsung .....	81
Tabel 4.20	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Angket Kuisisioner .....	104
Lampiran B	Data Hasil Pengisian Kuisisioner .....	105
Lampiran C	Data Isian Kuisisioner .....	108
Lampiran D	Deskripsi Karakteristik Responden .....	117
Lampiran E	Deskripsi Variabel Penelitian .....	119
Lampiran F	Hasil Analisa SEM-PLS .....	120
Lampiran G	Hasil Wawancara Singkat .....	128
Lampiran H	Hasil <i>Turnitin</i> .....	130

