

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	15
2.1 Landasan teori	15
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	15
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Service Quality</i>	18
2.1.4 <i>Social Enjoyment</i>	21
2.1.5 <i>Cleanness</i>	22
2.1.6 <i>Aesthetics</i>	23
2.1.7 <i>Cost</i>	24

2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Pengembangan Hipotesis	30
2.3.1	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	30
2.3.2	Pengaruh Social Enjoyment terhadap Customer Satisfaction	31
2.3.3	Pengaruh Cleanness terhadap Customer Satisfaction ...	31
2.3.4	Pengaruh Aesthetics terhadap Customer Satisfaction...	32
2.3.5	Pengaruh Cost terhadap Customer Satisfaction	32
2.3.6	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	33
2.4	Model Penelitian.....	34
2.5	Bagan Alur Berpikir	34
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel	38
3.3	Metode Pengumpulan Data	39
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.5	Metode Analisis Data	45
3.5.1	Uji Realibilitas	57
BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum Janji Jiwa	58
4.2	Analisis Data	59
4.2.1	Statistik Deskriptif	59
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	70
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	79
4.2.4	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	84
4.3	Analisa Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) .	85
4.4	Regression Weights Full Structural Equation Modeling	85

4.5	Uji Reliability dan Variance Extra	85
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	86
4.6.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	87
4.6.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	87
4.6.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	88
4.6.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	88
4.6.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	89
4.6.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	89
4.7	Pembahasan.....	90
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		108
5.1	Simpulan.....	108
5.2	Simpulan Atas Hipotesis	108
5.2.1	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	108
5.2.2	Pengaruh Cleanness terhadap Customer Satisfaction	109
5.2.3	Pengaruh Aesthetics terhadap Customer Satisfaction	110
5.2.4	Pengaruh Cost terhadap Customer Satisfaction.....	111
5.2.5	Pengaruh Social Enjoyment terhadap Customer Satisfaction	112
5.2.6	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	113
5.3	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	114
5.4	Implikasi	114
5.4.1	Implikasi Teoritis.....	114
5.4.2	Implikasi Manajerial.....	114
5.5	Rekomendasi.....	121
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN		125

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	49
Tabel 3.2 Operasional Variabel	51
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	65
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Enjoyment</i>	71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Cleanness</i>	73
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Aesthetics</i>	75
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Cost</i>	76
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	78
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	79
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	80
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Enjoyment</i>	81
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Cleanness</i>	83
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Aesthetics</i>	84
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Cost</i>	85
Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	111

Tabel 4.37 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	113
Tabel 4.38 Indikator Variabel <i>Social Enjoyment</i>	115
Tabel 4.39 Indikator Variabel <i>Aesthetics</i>	117
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Cleanness</i>	118
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Cost</i>	121
Tabel 4.46 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i>	122
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	137
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	139



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Kopi Janji Jiwa	3
Gambar 1.2 Lokasi Café Janji Jiwa Kota Surabaya.....	4
Gambar 1.3 Review Café Janji jiwa berdasarkan penilaian pelanggan	5
Gambar 1.4 Serivce Quality dari Café Janji jiwa	6
Gambar 1.5 Social Enjoyment dari Café Janji jiwa.....	6
Gambar 1.6 Cleannes dari Café Janji jiwa	7
Gambar 1.7 Aesthtetics dari Café Janji jiwa	8
Gambar 1.8 Cost dari Café Janji jiwa	9
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Gambar 2.2 Model Hasil Test Hubungan antara Variabel	27
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	49
Gambar 4.1 Café Janji Jiwa Surabaya	58
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Umur	66
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i>	89
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i>	90
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i>	92
Gambar 4.6 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Loyalty</i>	92
Gambar 4.7 Hasil Penelitian.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI AMOS.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN.....	D-1

