

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1. Latar Belakang.....	16
1.2. Batasan Masalah.....	26
1.3. Rumusan Masalah.....	27
1.4. Tujuan Penelitian.....	28
1.5. Manfaat Penelitian.....	28
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	28
1.5.2 Manfaat Praktis.....	29
1.6. Sistematika Penulisan.....	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	31
2.1. Landasan Teori.....	31
2.1.1 Customer Loyalty.....	31
2.1.2 Customer Satisfaction.....	33
2.1.3 Cost.....	34
2.1.4 Aesthetics.....	36
2.1.5 Cleanness.....	37
2.1.6 Social Enjoyment.....	39
2.1.7 Service Quality.....	40
2.2. Penelitian Terdahulu.....	41
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	43
2.3.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	43
2.3.2 Pengaruh Social Enjoyment terhadap Customer Satisfaction.....	43

2.3.3	Pengaruh Cleanness terhadap Customer Satisfaction.....	44
2.3.4	Pengaruh Aesthetics terhadap Customer Satisfaction.....	45
2.3.5	Pengaruh Cost terhadap Customer Satisfaction.....	46
2.3.6	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .	47
2.4.	Model Penelitian.....	49
2.5.	Bagan Alur Berpikir.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		52
3.1.	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	52
3.1.1	Jenis Penelitian.....	52
3.1.2	Jenis Data.....	53
3.2.	Populasi dan Sampel.....	53
1.2.1	Populasi.....	53
1.2.2	Sampel.....	54
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	56
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	58
3.5.	Metode Analisis Data.....	59
3.5.1.	Pengolahan Data.....	59
3.5.2.	Pengujian Hipotesis.....	60
3.5.3.	Uji Realibilitas.....	73
BAB IV.....		75
4.2.	Analisis Data.....	77
4.2.1.	Statistik Deskriptif.....	77
4.2.2.	Analisis Dekskriptif Variabel.....	91
4.2.3.	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	101
4.2.4.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	116
4.3.	Pembahasan.....	121
BAB V KESIMPULAN.....		146
5.1.	Simpulan.....	146
5.1.1.	Simpulan Atas Hipotesis.....	146
5.1.2.	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	151
5.2.	Implikasi.....	152
5.2.1.	Implikasi Teoritis.....	152
5.2.2.	Implikasi Manajerial.....	153
5.3.	Rekomendasi.....	162
DAFTAR PUSTAKA.....		163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman.....	17
Gambar 1. 2 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman.....	18
Gambar 1.3 Logo Boncafe saat ini di Surabaya.....	19
Gambar 1.4 Hasil Review Google Cafe Boncafe.....	21
Gambar 1.5 Review Pelayanan Boncafe.....	22
Gambar 1.6 Instagram Boncafe bekerja sama dengan Kreator Konten untuk melakukan promosi.....	23
Gambar 1. 7 Contoh Daftar Menu dari Boncafe Surabaya.....	24
Gambar 1. 8 Contoh situasi Cafe Boncafe Gubeng.....	24
Gambar 1.9 Review Pelayanan Boncafe Surabaya di Google.....	25
Gambar 1.10 Profil dan Harga dari Boncafe Surabaya.....	26
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu dan Hasilnya.....	42
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	49
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis dalam penelitian.....	63
Gambar 4. 1 Diagram Pie Usia Responden.....	79
Gambar 4. 2 Diagram Pie Jenis Kelamin Responden.....	80
Gambar 4. 3 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	109
Gambar 4. 4 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	111
Gambar 4. 5 Full Structural Equation Model.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Boncafe.....	20
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisoner.....	57
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	59
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Kontrak.....	64
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Antar Konstruk.....	65
Tabel 3. 5 Hasil Konversi Diagram Alur ke dalam serangkaian persamaan.....	66
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness to Fit Index)...	72
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	78
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	80
Tabel 4. 3 Derajat Penelitian.....	81
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Service Quality.....	82
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Social Enjoyment.....	83
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Cleanness.....	84
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Aesthetics.....	86
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Cost.....	87
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	88
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty.....	90
Tabel 4. 11 Penjelasan Responden terhadap Service Quality.....	91
Tabel 4. 12 Penjelasan Responden terhadap Social Enjoyment.....	93
Tabel 4. 13 Penjelasan Responden terhadap Cleanness.....	94
Tabel 4. 14 Penjelasan Responden terhadap Aesthetics.....	95
Tabel 4. 15 Penjelasan Responden terhadap Cost.....	97

Tabel 4. 16 Penjelasan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	98
Tabel 4. 17 Penjelasan Responden terhadap Customer Loyalty.....	99
Tabel 4. 18 Goodness of Fit Index.....	102
Tabel 4. 19 Evaluasi Normalitas Data.....	103
Tabel 4. 20 Statistik Deskriptif Z-Score.....	105
Tabel 4. 21 Mahalanobis Distance.....	106
Tabel 4. 22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Variabel Eksogen.....	110
Tabel 4. 23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Variabel Endogen.....	112
Tabel 4. 24 Index Pengujian Kelayakan.....	114
Tabel 4. 25 Regression Weight Full Structural Equation Model.....	114
Tabel 4. 26 Uji Reliability.....	115
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis.....	116
Tabel 4. 28 Indikator yang paling mempengaruhi Service Quality.....	127
Tabel 4. 29 Indikator yang paling mempengaruhi Social Enjoyment.....	130
Tabel 4. 30 Indikator yang paling mempengaruhi Cleanness.....	132
Tabel 4. 31 Indikator yang paling mempengaruhi Aesthetics.....	135
Tabel 4. 32 Indikator yang paling mempengaruhi Cost.....	138
Tabel 4. 33 Indikator yang paling mempengaruhi Customer Satisfaction.....	140
Tabel 4. 34 Indikator yang paling mempengaruhi Customer Loyalty.....	142
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis.....	152
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	158

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: 1 KUISIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: 1 TABULASI DATA.....	B-1
LAMPIRAN C: 1 HASIL UJI STATISTIK.....	C-1
LAMPIRAN D: 1 HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1

