

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Dasar Teori.....	14
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	14
2.1.2 <i>Heuristics Theory</i>	16
2.1.3 <i>Brand Awareness</i>	18
2.1.4 <i>Perceived Service Quality</i>	20
2.1.5 <i>Perceived Product Quality</i>	21
2.1.6 <i>Physical Environment</i>	22
2.1.7 <i>Customer satisfaction</i>	24
2.1.8 <i>Intention to revisit</i>	25
2.2 Pengembangan Hipotesis	26
2.2.1 Hubungan <i>Brand Awareness</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	26
2.2.2 Hubungan <i>Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27

2.2.3 Hubungan <i>Perceived Product Quality</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	27
2.2.4 Hubungan <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	28
2.2.5 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Intention to revisit</i>	29
2.3 Model Penelitian	30
BAB III	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Unit Analisis	33
3.2 Jenis Penelitian	34
3.4 Operasionalisasi variabel penelitian	35
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Jumlah Sampel	38
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.6.1 Data Primer	39
3.6.2 Data Sekunder	40
3.7 Metode Analisis Data	40
3.7.1 Statistik Deskriptif	40
3.7.2 Structural Equation Model & Partial Least Square (PLS-SEM)	41
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN	47
4.1 Profil Responden Pengujian Aktual	47
4.1.1 Statistik Deskriptif	49
4.1.2 Statistik Inferensial	55
4.2 Pembahasan	73
BAB V	79
KESIMPULAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Implikasi Teoretis	81
5.3 Implikasi Manajerial	81
5.4 Batasan Penelitian	84
5.5 Rekomendasi	85
LAMPIRAN	A-1
LAMPIRAN A. KUESIONER PENGUJIAN AKTUAL	A-1
LAMPIRAN B. HASIL EXCEL UJI PENDAHULUAN AKTUAL	B-1
LAMPIRAN C. OUTER LOADING UJI PENDAHULUAN	C-1
LAMPIRAN D. LEMBAR PENGAWASAN	D-1

LAMPIRAN E. HASIL TURNITIN E-1
LAMPIRAN F. JURNAL ACUAN PRIMER F-1

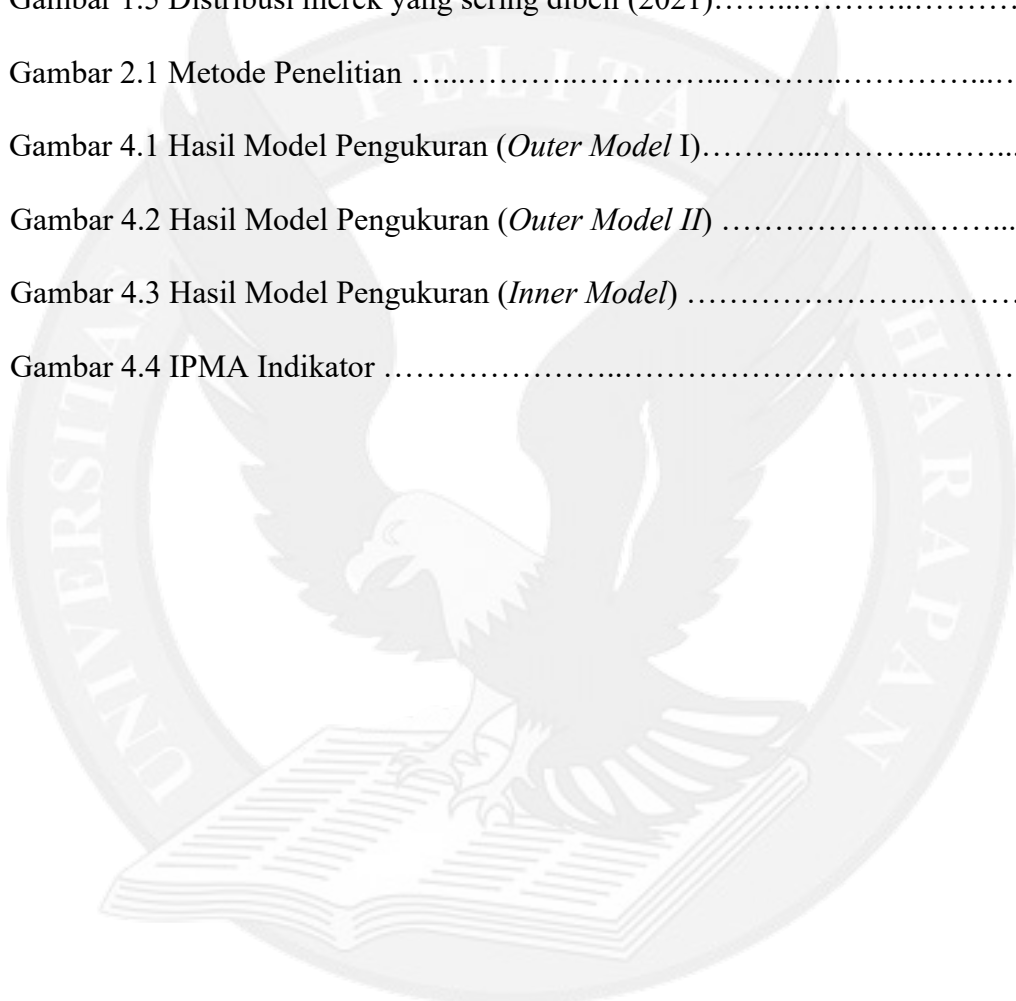


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi konseptual dan definisi operasional	34
Tabel 4.1 Responden Pengujian Aktual.....	46
Tabel 4.2 Kategori Jawaban pada Skala Likert.....	48
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif <i>Brand Awareness</i>	49
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>Perceived Service Quality</i>	50
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Perceived Product Quality</i>	51
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Physical Environment</i>	52
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	52
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>Intention to revisit</i>	53
Tabel 4.9 Analisis Reliabilitas I.....	55
Tabel 4.10 Validitas Konvergen I.....	56
Tabel 4.11 Validitas Diskriminan I (<i>Fornell-Larcker Test I</i>)	57
Tabel 4.12 Analisis Reliabilitas II.....	59
Tabel 4.13 Validitas Konvergen II.....	60
Tabel 4.14 Validitas Diskriminan II (<i>Fornell-Larcker Test II</i>).....	61
Tabel 4.15 Klasifikasi VIF.....	63
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.18 Uji Hipotesis.....	65
Tabel 4.19 Nilai IPMA Indikator.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Populasi Indonesia dari Tahun 2018-2028.....	1
Gambar 1.2 Volume Produksi Kopi di Indonesia (2017-2022).....	2
Gambar 1.3 Jumlah Konsumsi Kopi di Indonesia (2020/2021).....	4
Gambar 1.4 Daftar Kopi Lokal Paling dicintai di Indonesia (2023).....	6
Gambar 1.5 Distribusi merek yang sering dibeli (2021).....	7
Gambar 2.1 Metode Penelitian	30
Gambar 4.1 Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model I</i>).....	55
Gambar 4.2 Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model II</i>)	59
Gambar 4.3 Hasil Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	63
Gambar 4.4 IPMA Indikator	71



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. KUESIONER PENGUJIAN AKTUAL.....	A-1
LAMPIRAN B. HASIL EXCEL UJI PENDAHULUAN AKTUAL	B-1
LAMPIRAN C. OUTER LOADING UJI PENDAHULUAN.....	C-1
LAMPIRAN D. LEMBAR PENGAWASAN	D-1
LAMPIRAN E. HASIL TURNITIN.....	E-1
LAMPIRAN F. JURNAL ACUAN PRIMER	F-1

