

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	17
1.5 Sistematika Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Kualitas Produk	20
2.2 Citra Merek.....	22
2.3 Kepercayaan Merek	24
2.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Pengembangan Hipotesis	28
2.5.1 Kaitan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.5.2 Kaitan antara Kualitas Produk dengan Citra Merek	29
2.5.3 Kaitan antara Kualitas Produk dengan Kepercayaan Merek	30
2.5.4 Kaitan antara Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.5.5 Kaitan antara Kepercayaan Merek dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.6 Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian.....	33

3.2	Unit Analisis	34
3.3	Tipe Penelitian	35
3.3.1	Skala Pengukuran	36
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	37
3.5	Populasi dan Sampel	39
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	39
3.5.2	Metode Penarikan Sampel.....	40
3.6	Metode Pengumpulan Data	41
3.6.1	Data Primer.....	41
3.6.1	Data Sekunder.....	42
3.7	Uji <i>Face Validitas</i>	43
3.8	Metode Analisis Data.....	43
3.8.1	Analisis Model pada PLS-SEM.....	45
3.9	Pengujian instrumen penelitian	46
3.9.1	<i>Outer Model</i>	47
3.9.1.1	Uji Reliabilitas	48
3.9.1.2	Uji Validitas	48
3.9.2	<i>Inner Model</i>	49
3.9.2.1	Uji Koefisien Determinasi	50
3.9.2.2	Uji Multikolinearitas.....	51
3.9.2.4	Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Hasil Penelitian.....	53
4.1.1	Profil Responden	53
4.1.1.1	Profil Jenis Kelamin Responden.....	54
4.1.1.2	Profil Usia Responden	54
4.1.1.3	Profil Penghasilan Responden	55
4.1.1.4	Profil Pekerjaan Responden.....	56
4.1.1.5	Profil Pendidikan Responden	56
4.1.1.6	Profil Perilaku Responden	57
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	58
4.1.2.1	Kualitas Produk	59
4.1.2.2	Citra Merek.....	60
4.1.2.3	Kepercayaan Merek.....	61
4.1.2.4	Kepuasan Pelanggan	62
4.2	Analisis Statistik Inferensial	64
4.2.1	<i>Outer Model</i>	64
4.2.1.1	Uji <i>Reliability</i>	65
4.2.1.2	Uji Validitas	66
4.2.1.2.1	Uji Validitas Konvergen	66
4.2.1.2.2	Uji Validitas Diskriminan.....	68
4.2.2	<i>Inner Model</i>	69
4.2.2.1	Uji Koefisien Determinasi (<i>R-square</i>).....	70
4.2.2.2	Uji Multikolinearitas (<i>VIF</i>).....	72
4.2.2.3	Uji Hipotesis	73
4.2.2.4	Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		82
5.1	Kesimpulan.....	82

5.2	Implikasi Manajerial	83
5.3	Implikasi Teoritis.....	89
5.4	Keterbatasan dan Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		A-1



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 4.1 Profil Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Profil Usia Responden	55
Tabel 4.3 Profil Penghasilan Responden	55
Tabel 4.4 Profil Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 Profil Pendidikan Responden	57
Tabel 4.6 Profil Perilaku Responden	57
Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden.....	58
Tabel 4.8 Kualitas Produk	59
Tabel 4.9 Citra Merek.....	60
Tabel 4.10 Kepercayaan Merek	61
Tabel 4.11 Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliability	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Konvergen	67
Tabel 4.14 Uji HTMT.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>R Square</i> (R^2).....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Inner Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	72
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis.....	74
Tabel 5.1 Nilai <i>Importance-Performance</i> (IPMA).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1 Hasil Pengujian <i>Outer Model</i>	65
Gambar 4.2 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	70
Gambar 5.1 <i>Importance-Performance Map</i>	86



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pertumbuhan Industri Kopi Global Kantong per 60 kg.....	3
Grafik 1.2 Produksi Kopi Indonesia 2017-2022	4
Grafik 1.3 Konsumsi Kopi Nasional.....	6
Grafik 1.4 Volume Penjualan Kopi Siap Minum (2015-2023).....	7



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. KUESIONER AKTUAL	A-1
LAMPIRAN B. HASIL EXCEL UJI AKTUAL	B-1
LAMPIRAN C. <i>OUTER LOADING</i> UJI AKTUAL.....	C-1
LAMPIRAN D. <i>INNER MODEL</i> UJI AKTUAL	D-1
LAMPIRAN E. <i>IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX ANALYSIS</i> (IPMA) UJI AKTUAL	E-1
LAMPIRAN F. LEMBAR MONITORING	F-1
LAMPIRAN G. HASIL TURNITIN	G-1
LAMPIRAN H. JURNAL ACUAN PRIMER	H-1

