

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, dan pertolongan-Nya sehingga penulisan thesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Thesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan, dengan judul Pengaruh Nilai Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Kenangan Mall of Indonesia. Tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, thesis ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan thesis ini yaitu:

1. Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
2. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan dan Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memotivasi, menyediakan waktu dan pikirannya untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan tesis dengan baik.
3. Segenap dosen, staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran dan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
4. Seluruh keluarga saya yang selalu mendukung dan memberikan motivasi terbaik dalam penyelesaian tesis maupun studi pasca sarjana ini.
5. Seluruh staf kedai Kopi Kenangan Mall of Indonesia yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membantu pengisian kuesioner penelitian saya.

6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan pendapatnya dalam mengisi kuesioner penelitian saya.
7. Teman – teman Magister Manajemen Angkatan 2020 yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan thesis ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan thesis ini. Oleh karena itu, saya menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan thesis ini. Semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini. Tuhan memberkati.

Jakarta, 16 Juni 2021



Caroline Rosa Wijaya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
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
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kedai Kopi.....	11
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15

2.3.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4	Kualitas Pelayanan.....	18
2.4.1	Pengertian Kualitas pelayanan.....	18
2.4.2	Dimensi Kualitas pelayanan .....	19
2.5	Nilai Produk.....	19
2.5.1	Pengertian Nilai Produk.....	19
2.5.2	Dimensi Nilai Produk.....	20
2.6	Kerangka Konseptual.....	21
2.7	Hipotesis .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1	Obyek Penelitian.....	29
3.2	Unit Analisis .....	29
3.3	Tipe Penelitian .....	30
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	31
3.4.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	31
3.4.2	Variabel Intervening ( <i>Intervening Variable</i> ).....	32
3.4.3	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	32
3.5	Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	37
3.5.2	Metode Penarikan Sampel.....	37
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6.1	Metode Kuesioner.....	38
3.7	Metode Analisis Data.....	39
3.8	Pengujian Evaluasi Asumsi Model.....	41
3.8.1	Pengukuran Bagian Luar ( <i>Outer Model</i> ) .....	41

3.8.2	Pengukuran Bagian Dalam ( <i>Inner Model</i> ) .....	43
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian .....	44
3.9.1	Uji Validitas Pendahuluan .....	44
3.9.2	Uji Reliabilitas Pendahuluan .....	45
3.9.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>50</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	50
4.1.1	Karakteristik Responden.....	50
4.2	Analisis Deskriptif .....	54
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Nilai Produk .....	55
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	62
4.3	Hasil Analisis Data .....	65
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran <i>Outer Model</i> .....	65
4.3.1.1	Pengujian Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	65
4.3.1.2	Pengujian Validitas Diskriman ( <i>Discriminant Validity</i> ).....	68
4.3.1.3	Pengujian Internal <i>Consistency Reability</i> .....	69
4.3.2	Evaluasi Model Struktur ( <i>Inner Model</i> ) .....	71
4.3.2.1	Evaluasi Koleniaritas ( <i>Collinearity Test</i> ) .....	71
4.3.2.2	Evaluasi <i>Coefficient Determination</i> ( $R^2$ ).....	72
4.3.2.3	Evaluasi $f^2$ .....	73
4.3.2.4	Evaluasi $Q^2$ .....	74
4.4	Pengujian Hipotesis .....	74
4.5	Pembahasan .....	77

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Implikasi Manajerial .....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Berikutnya.....	89
	DAFTAR PUSTAKA .....	94
	LAMPIRAN.....	100

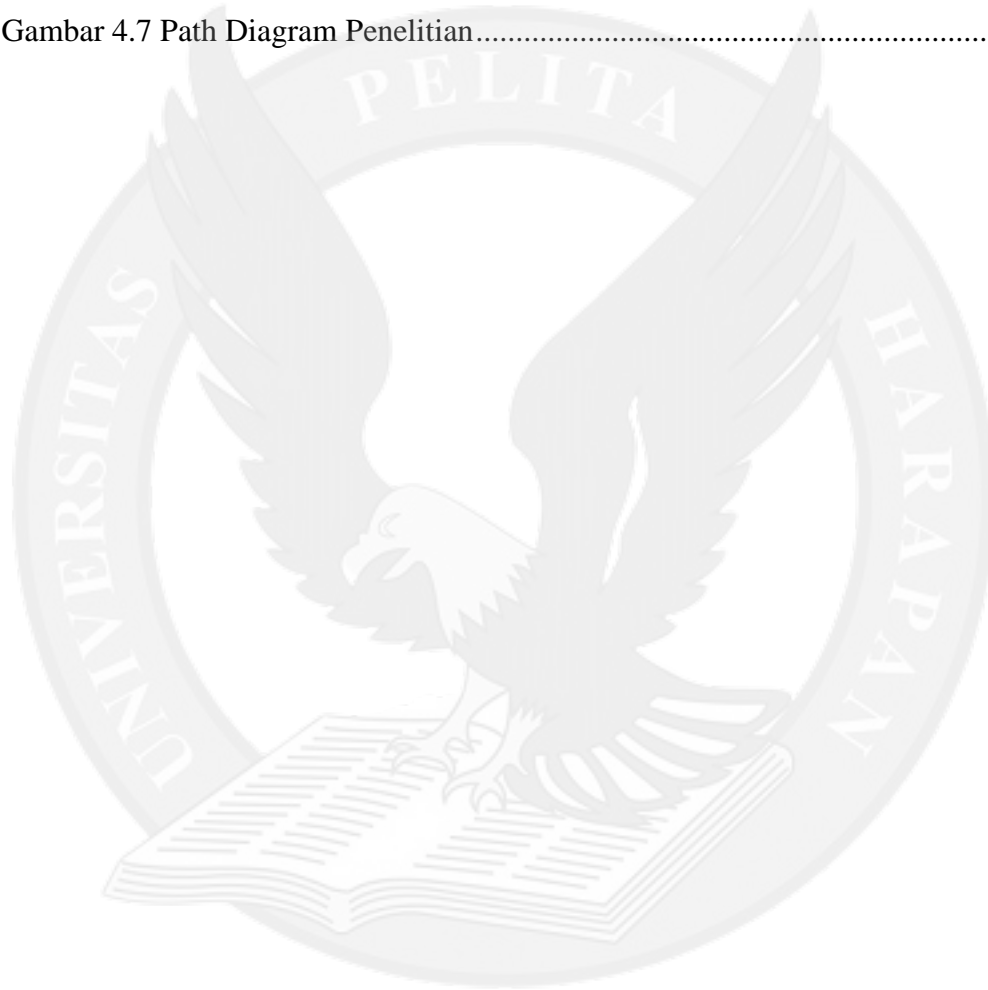


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2013-2017 .....	3
Tabel 1.2 Produksi Kopi di Lima Sentra Produksi Utama di Indonesia .....	4
Tabel 1.3 Wawancara Pengunjung Kopi Kenangan .....	8
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	33
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian PLS .....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pendahuluan .....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Fornell-Larcker Pendahuluan .....	49
Tabel 4.1 Jumlah Responden .....	50
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata Berdasarkan Rentang Nilai .....	55
Tabel 4.3 Variabel Nilai Produk .....	55
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4.6 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker</i> .....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolinearitas.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji $R^2$ .....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji $f^2$ .....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji $Q^2$ .....	74
Tabel 4.14 <i>Size and Significance of Path Determination</i> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Kedai Kopi Kenangan MOI.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	52
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Gambar 4.6 Outer Model .....	66
Gambar 4.7 Path Diagram Penelitian.....	75





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	100
Lampiran 2 Hasil Penyebaran Kuisisioner .....	105
Lampiran 3 Hasil Uji Turnitin.....	107

