

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan guna mengejar studi yaitu Strata Dua Magister Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M. sebagai executive director di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta sebagai pembimbing pertama dan pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M. selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, meluangkan waktu serta memberikan dorongan yang begitu tinggi dan besar kepada saya dari awal perkuliahan hingga penelitian tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Para staff pengajar Program Magister Strata Dua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
4. Kedua orang tua Papa Daupiet Giroth, Mama Deasi Onibala, dan adik Nadia Giroth. serta seluruh keluarga besar yang senantiasa membawa dalam doa kelancaran kuliah hingga penelitian tugas akhir, tidak henti memberi dukungan, motivasi, dan senantiasa sabar mendengar semua keluh kesah dari awal perkuliahan S1 serta telah mengusahakan segala bantuan.
5. Yang terkasih Exell Merentek yang selalu ada dalam mensupport, memberi nasihat, dan selalu sabar menemani penulis dalam pengusunan skripsi dan tidak kenal lelah untuk selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi, we did it!
6. Teman-teman Mahasiswa seperjuangan S1 UPHS 2018. Terutama terima kasih banyak untuk sahabat-sahabat seperjuangan di kota rantau yaitu Putri Tangkau, Stephanie Regar, Angel Sumampouw, Tiara Nodjeng, Chelsea

Darotong, Belina Pangemanan, Fili Siwi, Lingkan Onibala, Julia Kalalo, Brando Rarumangkay, Jacob Lobbu, Hezki Kindangen, Henry Rattu, Daniel Sondakh yang telah bersama-sama menemani perjuangan studi susah senang, yang telah senantiasa saling memberi support, saling menyemangati dalam menghadapi lika-liku perkuliahan dan mendoakan kelancaran sidang proposal hingga sidang akhir agar dapat lulus bersama. Terima kasih telah berjuang bersama, we made it!

7. Sahabat-sahabat 24/7 yaitu Bulan Palinggi, Nathania Ongkosuhardjo yang senantiasa memberikan semangat, support, tidak lelah mendengar keluh kesah, memberikan hiburan, dorongan serta doa demi kesuksesan penyelesaian kuliah serta penelitian tugas akhir penulis.

8. Teman-teman seperjuangan Aurelia Sharleen, Nur Fadila, Nur Azizah yang senantiasa saling membantu dan memberi semangat dan yang selalu berjuang bersama dalam tugas kelompok, dan yang terus mensupport dengan sabar.

9. Sahabat seperjuangan Gabriela Wowiling, Brandong Paendong yang selalu siap mendengar keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi, dan yang terus mendukung penulis agar terus semangat dalam penyusunan skripsi.

10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 26 Agustus 2021

Charmenia Mutiara Claudia Giroth

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	17
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 <i>Revisit Intention</i>	23
2.1.2 <i>Authenticity</i>	25
2.1.3 <i>Involvement</i>	26
2.1.4 <i>Prior experience</i>	28
2.1.5 <i>Interpersonal justice</i>	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis	34
2.3.1 Pengaruh <i>Authenticity</i> terhadap <i>Involvement</i>	34
2.3.2 Pengaruh <i>Interpersonal justice</i> terhadap <i>Involvement</i>	36
2.3.3 Pengaruh <i>Prior experience</i> terhadap <i>Involvement</i>	37
2.3.4 Pengaruh <i>Authenticity</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	38
2.3.5 Pengaruh <i>Interpersonal justice</i> terhadap <i>Revisit intention</i>	40
2.3.6 Pengaruh <i>Prior experience</i> terhadap <i>Revisit intention</i>	42

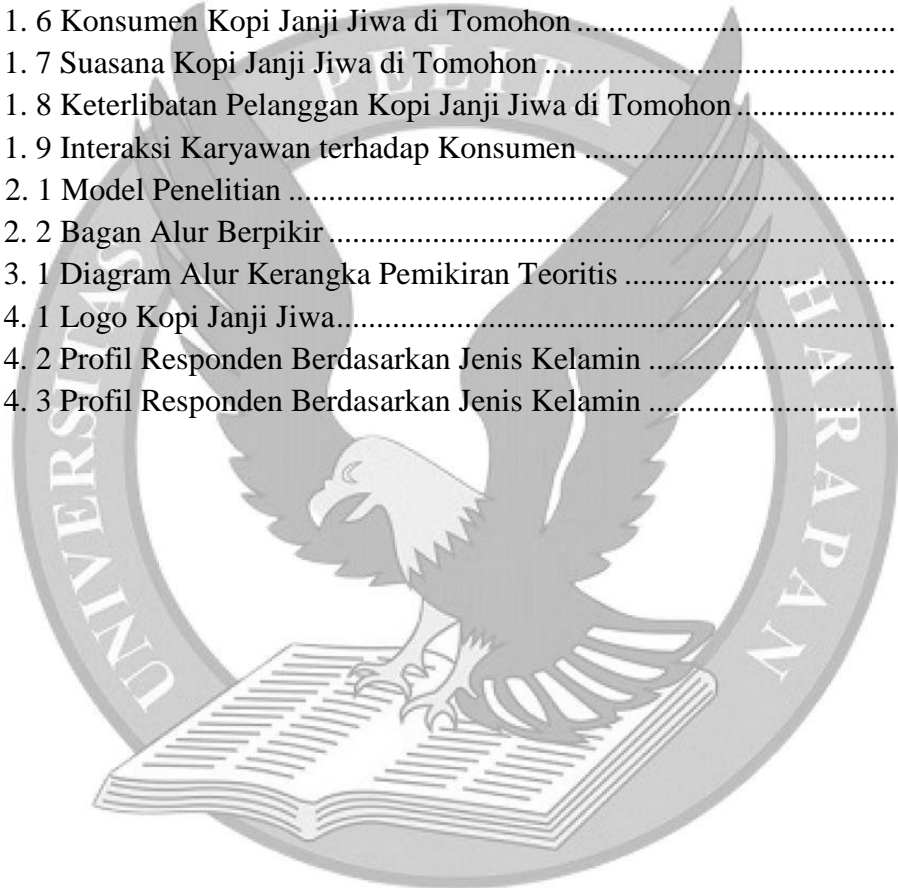
2.3.7	Pengaruh <i>Involvement</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	44
2.4	Model Penelitian.....	45
2.5	Bagan Alur Berpikir	45
BAB III.....		47
METODE PENELITIAN		47
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	47
3.1.1	Jenis Penelitian.....	47
3.1.2	Jenis Data	48
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.2.1	Populasi.....	49
3.2.2	Sampel.....	50
3.3	Metode Pengumpulan Data	51
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.5	Metode Analisis Data	55
3.5.1	Pengolahan Data.....	55
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	55
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	68
BAB IV		69
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	69
4.2	Analisis Data	71
4.2.1	Profil Responden.....	71
4.2.3	Pengujian Kualitas Data.....	82
4.2.4	Analisis Permodelan Penelitian.....	93
4.3	Pembahasan.....	100
4.3.1	Pembahasan Variabel <i>Authenticity</i>	101
4.3.2	Pembahasan Variabel <i>Prior experience</i>	104
4.3.3	Pembahasan Variabel <i>Interpersonal justice</i>	106
4.3.4	Pembahasan Variabel <i>Involvement</i>	108
4.3.5	Pembahasan Variabel <i>Revisit intention</i>	110
BAB V.....		112

PENUTUP.....	112
5.1 Simpulan.....	112
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	112
5.1.2 Simpulan Berdasarkan Rumusan Masalah.....	115
5.2 Implikasi.....	116
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	116
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	117
5.3 Rekomendasi.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Produksi Kopi di Indonesia 2015 – 2020.....	2
Gambar 1. 2 Produksi Kopi Menurut Provinsi di Indonesia Tahun 2016-2020	3
Gambar 1. 3 Logo Kopi Janji Jiwa.....	6
Gambar 1. 4 Perbandingan Minat Konsumen Kopi Janji Jiwa dengan Pesaing	9
Gambar 1. 5 Kedai Kopi Janji Jiwa di Tomohon.....	11
Gambar 1. 6 Konsumen Kopi Janji Jiwa di Tomohon	13
Gambar 1. 7 Suasana Kopi Janji Jiwa di Tomohon	14
Gambar 1. 8 Keterlibatan Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Tomohon.....	15
Gambar 1. 9 Interaksi Karyawan terhadap Konsumen	16
Gambar 2. 1 Model Penelitian	45
Gambar 2. 2 Bagan Alur Berpikir	46
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	59
Gambar 4. 1 Logo Kopi Janji Jiwa.....	70
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Kedai Kopi di Indonesia	9
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner.....	53
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	58
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	60
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen.....	61
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	67
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	72
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Authenticity.....	74
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Prior experience</i>	75
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Interpersonal justice</i>	77
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Involvement</i>	79
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Revisit intention	81
Tabel 4. 8 Hasil Uji Outlier Data Menggunakan Mahalanobis Distance.....	83
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	84
Tabel 4. 10 Perhitungan Extracteed Variance Variabel Authenticity	85
Tabel 4. 11 Perhitungan Variance extracted Variabel <i>Prior experience</i>	86
Tabel 4. 12 Perhitungan Variance extracted Variabel <i>Interpersonal justice</i>	87
Tabel 4. 13 Perhitungan Variance extracted Variabel <i>Involvement</i>	88
Tabel 4. 14 Perhitungan Extracteed Variance Variabel Revisit intention.....	88
Tabel 4. 15 Perhitungan Extracteed Variance Variabel Authenticity	89
Tabel 4. 16 Perhitungan Construct reliability Variabel <i>Prior experience</i>	90
Tabel 4. 17 Perhitungan Construct reliability Variabel <i>Interpersonal justice</i>	91
Tabel 4. 18 Perhitungan Construct reliability Variabel <i>Involvement</i>	92
Tabel 4. 19 Perhitungan Extracteed Variance Variabel Revisit intention.....	92
Tabel 4. 20 Koefisien Model Konfirmatori.....	95
Tabel 4. 21 Pengujian Kelayakan Model (Goodness of Fit Index).....	98
Tabel 4. 22 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	99
Tabel 4. 23 Perbandingan Indikator Terbaik dan terpenting Variabel Authenticity. 102	
Tabel 4. 24 Perbandingan Indikator Terbaik dan terpenting Variabel <i>Prior experience</i>	104

Tabel 4. 25 Perbandingan Indikator Terbaik dan terpenting Variabel <i>Interpersonal justice</i>	106
Tabel 4. 26 Perbandingan Indikator Terbaik dan terpenting Variabel <i>Involvement</i> .	108
Tabel 4. 27 Perbandingan Indikator Terbaik dan terpenting Variabel Revisit intention	110
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	116
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	118



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner.....	A-1
Lampiran B. Identitas Responden Penelitian	A-4
Lampiran C. Statistik Deskriptif	A-5
Lampiran D. Output Text AMOS	A-6
Lampiran E. Path Diagram AMOS	A-28
Lampiran F. <i>Variance Extracted</i> dan <i>Construct Reliability</i> Variabel Penelitian	A-29
Lampiran G. Data isian Kuesioner.....	A-32

