

## DAFTAR ISI

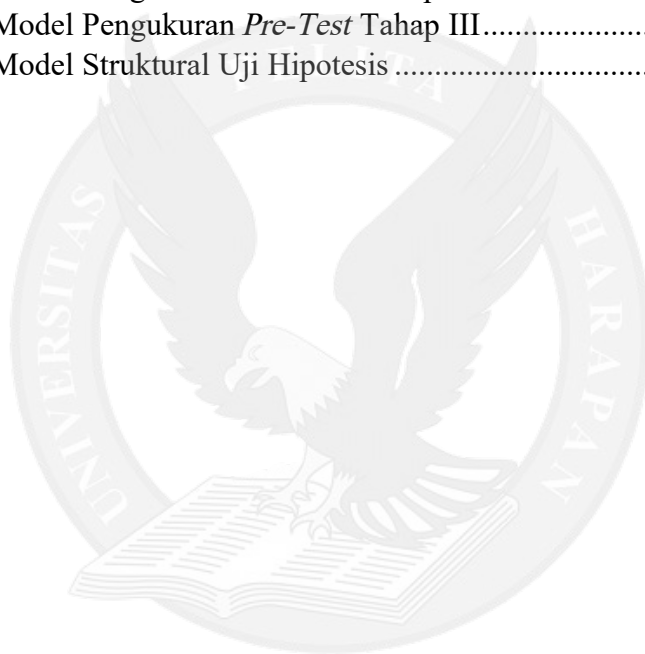
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat bagi Peneliti.....	7
1.4.2 Manfaat bagi Akademisi.....	7
1.4.3 Manfaat bagi Perusahaan.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>Service Quality</i> .....	10
2.1.1 Model <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	11
2.1.2 <i>Dining Service Quality (DINESERV)</i> .....	12
2.1.3 Atribut <i>Dining Service Quality (DINESERV)</i> .....	13
2.2 <i>Brand Image</i> .....	15
2.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....	17
2.4 <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2.5 Penelitian Terdahulu .....	22
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	24

2.6.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Brand Image</i> .....	24
2.6.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.6.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	25
2.6.4	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
2.6.5	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	26
2.6.6	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> ....	27
2.7	Kerangka Pemikiran.....	28
2.8	Model Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Objek Penelitian.....	29
3.2	Subjek Penelitian .....	29
3.3	Jenis Penelitian.....	30
3.4	Lokasi Penelitian.....	31
3.5	Unit Analisis .....	31
3.6	Jenis Data .....	31
3.7	Pengukuran Variabel.....	32
3.8	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	33
3.9	Populasi dan Sampel.....	36
3.9.1	Responden Penelitian .....	36
3.9.2	Pengambilan Sampel .....	36
3.10	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.11	Uji Instrumen Data Penelitian.....	38
3.11.1	Validitas .....	38
3.11.2	Reliabilitas .....	39
3.12	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	40
3.13	<i>Partial Least Squares</i> (PLS) .....	40
3.14	<i>Preliminary Test</i> ( <i>Pre-Test</i> ) .....	41
3.15	Hasil Validitas dan Reliabilitas pada <i>Pre-Test</i> .....	41
3.15.1	Validitas Konvergen - <i>Pre-Test</i> Tahap I.....	42
3.15.2	Validitas Konvergen - <i>Pre-Test</i> Tahap II .....	44
3.15.3	Validitas Konvergen - <i>Pre-Test</i> Tahap III .....	46
3.15.4	Validitas Diskriminan - <i>Pre-Test</i> .....	49

3.15.5 Reliabilitas - <i>Pre-Test</i> .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Profil Responden.....	52
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	54
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Profesi .....	55
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Kopi.....	56
4.2 Deskriptif Data Penelitian.....	57
4.2.1 Persepsi Responden Terkait <i>Service Quality</i> .....	57
4.2.2 Persepsi Responden Terkait <i>Brand Image</i> .....	64
4.2.3 Persepsi Responden Terkait <i>Customer Satisfaction</i> .....	66
4.2.4 Persepsi Responden Terkait <i>Customer Loyalty</i> .....	68
4.3 Analisis Data.....	70
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) <i>Actual Test</i> Tahap I.....	70
4.3.2 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ) <i>Actual Test</i> Tahap II.....	75
4.3.3 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	79
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	82
4.4 Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Implikasi Teoritis .....	94
5.3 Implikasi Manajerial .....	95
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.5 Saran dan Rekomendasi.....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume Kopi <i>Ready to Drink</i> (RTD) Tahun 2015 – 2020 (dalam juta liter).....	2
Gambar 1.2 Lokasi Pertama Toko Kopi Tuku.....	3
Gambar 1.3 Profil Toko Kopi Tuku Pada Aplikasi <i>e-Commerce</i> Tokopedia.....	4
Gambar 1.4 Penilaian Toko Kopi Tuku Pada <i>e-Commerce</i> Tokopedia.....	4
Gambar 2.1 Model Konseptual .....	28
Gambar 3.1 Model Pengukuran <i>Pre-Test</i> Tahap I .....	41
Gambar 3.2 Model Pengukuran <i>Pre-Test</i> Tahap II.....	44
Gambar 3.3 Model Pengukuran <i>Pre-Test</i> Tahap III.....	47
Gambar 4.1 Model Struktural Uji Hipotesis .....	83



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi SERVQUAL Menurut Parasuraman et al (1988).....	12
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2 Skala Model Likert.....	38
Tabel 3.3 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap I pada <i>Service Quality</i> .....	42
Tabel 3.4 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap I pada <i>Brand Image</i> .....	43
Tabel 3.5 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap I pada <i>Customer Satisfaction</i> .....	43
Tabel 3.6 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap I pada <i>Customer Loyalty</i> .....	44
Tabel 3.7 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap II pada <i>Service Quality</i> .....	45
Tabel 3.8 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap II pada <i>Brand Image</i> .....	45
Tabel 3.9 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap II pada <i>Customer Satisfaction</i> .....	46
Tabel 3.10 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap II pada <i>Customer Loyalty</i> .....	46
Tabel 3.11 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap III pada <i>Service Quality</i> .....	47
Tabel 3.12 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap III pada <i>Brand Image</i> .....	48
Tabel 3.13 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap III pada <i>Customer Satisfaction</i> .....	48
Tabel 3.14 <i>Factor Loading Pre-Test</i> Tahap III pada <i>Customer Loyalty</i> .....	48
Tabel 3.15 Validitas Konvergen <i>Pre-Test Average Variance Extracted</i> .....	49
Tabel 3.16 Vaiditas Diskriminan <i>Pre-Test</i> .....	49
Tabel 3.17 <i>Cronbach's Alpha Reliability Pre-Test</i> .....	50
Tabel 3.18 <i>Composite Reliability Pre-Test</i> .....	51
Tabel 4.1 Data Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.2 Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Data Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	54
Tabel 4.4 Data Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	55
Tabel 4.5 Data Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Kopi.....	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Food Quality</i> .....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Service Quality</i> .....	59
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Price and Value</i> .....	60
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Atmosphere</i> .....	62
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Convenience</i> .....	63
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Brand Image</i> .....	65
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Customer Satisfaction</i> .....	66
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terkait <i>Customer Loyalty</i> ..	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Actual Test</i> Tahap I .....	71
Tabel 4.15 Nilai AVE Hasil Uji Validitas Diskriminan Tahap I.....	73
Tabel 4.16 Uji Validitas Diskriminan <i>Hetotrait-Monotrait (HTMT)</i> Tahap I .....	73
Tabel 4.17 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> Hasil Uji Reliabilitas <i>Actual Test</i> Tahap I .....	74
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas Tahap I.....	75

Tabel 4.19 Nilai Outer Loading Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Actual Test</i> Tahap II .....	76
Tabel 4.20 Nilai AVE Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Actual Test</i> Tahap II.....	77
Tabel 4.21 Uji Validitas Diskriminan <i>Hetotrait-Monotrait (HTMT)</i> Tahap II.....	77
Tabel 4.22 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> Hasil Uji Reliabilitas <i>Actual Test</i> Tahap II.....	78
Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas Tahap II .....	79
Tabel 4.24 Nilai <i>R-squared</i> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.25 Hasil Uji T-Statistik Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	81
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Hipotesis Analisis SEM-PLS .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	A1-A6
LAMPIRAN B .....	B1-B2
LAMPIRAN C .....	C1
LAMPIRAN D .....	D1
LAMPIRAN E .....	E1-E4
LAMPIRAN F.....	F1-F2
LAMPIRAN G.....	G1

