

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Kontribusi Penelitian.....	11
1.5. Lingkup Masalah .....	12
1.6. Garis Besar Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>15</b>
2.1. Kewirausahaan.....	15
2.2. Perilaku Konsumen.....	17
2.3. Teori Operan Kondisional .....	19
2.4. Loyalitas Merek .....	20
2.5. Manajemen Hubungan Komunitas .....	23
2.6. Orientasi Pemasaran Hubungan.....	24
2.7. Keterlibatan Pelanggan.....	26
2.8. Kepercayaan Merek .....	27
2.9. Hubungan Antar Variabel.....	28
2.10. Model Penelitian.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	49
3.3. Tipe Tujuan Penelitian.....	54
3.3.1. Hipotesis.....	56
3.3.2. Waktu Penelitian .....	57
3.4. Unit Analisis .....	58
3.5. Pengukuran Variabel .....	60
3.6. Definisi Operasional dan Konseptual Variabel .....	62
3.7. Skala Pengukuran .....	65
3.8. Metode Pengumpulan Data.....	66
3.9. Teknik Pembuatan Kuesioner.....	67
3.9.1. Prinsip kata-kata.....	67
3.9.2. Tampilan Umum Kuesioner .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>87</b>
4.1 Profil Responden.....	87
4.2 Hasil Uji Studi Pendahuluan .....	89
4.3 Hasil Uji Studi Aktual.....	93
4.3.1. Hasil Uji Merasakan Data Studi Aktual .....	93

4.3.2. <i>Structure Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	94
4.4 Pembahasan.....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>119</b>
5.1 Kesimpulan .....	119
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	122
5.3 Implikasi Teoritis .....	122
5.4 Implikasi Manajerial .....	125
5.5 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>135</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Pemasukan Kafe SmokSmok tahun 2021-2022.....	3
Tabel 1. 2. Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 3. 1. Paradigma Penelitian .....	50
Tabel 3. 2. Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif .....	53
Tabel 3. 3. Penelitian Eksplorasi, Deskriptif dan Kausal.....	55
Tabel 3. 4. Unit Analisis .....	59
Tabel 3. 5. Jenis Variabel.....	61
Tabel 3. 6. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	62
Tabel 3. 7. Skala Likert.....	65
Tabel 3. 8. Prinsip Kata-kata.....	67
Tabel 3. 9. Hal yang perlu diperhatikan dalam Penyusunan Kuesioner .....	68
Tabel 3. 10. Etika Pengumpulan Data.....	69
Tabel 3. 11. Tipe Mediasi .....	85
Tabel 4. 1. Profil Responden.....	88
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	90
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>outer loading</i> ) Studi Pendahuluan ...	90
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas AVE Studi Pendahuluan .....	91
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Diskriminan Studi Pendahuluan.....	92
Tabel 4. 6. Hasil Uji Merasakan Data .....	93
Tabel 4. 7. Hasil uji reliabilitas aktual .....	95
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>outer loading</i> ) Studi Aktual .....	96
Tabel 4. 9. Hasil uji validitas <i>Average Variance Extract</i> (AVE) studi aktual .....	97
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Diskriminan Studi Aktual .....	97
Tabel 4. 11. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) .....	98
Tabel 4. 12. Hasil Uji Hipotesis .....	100
Tabel 4. 13. Hasil Uji Mediasi .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Alur Penulisan Bab 1.....	1
Gambar 2. 1. Alur Penulisan Bab 2.....	15
Gambar 2. 3. Model Penelitian .....	47
Gambar 3.1. Alur Penulisan Bab 3.....	48
Gambar 3. 2. Jenis Hipotesis.....	57
Gambar 3. 3. Waktu Penelitian .....	58
Gambar 3. 4. Bentuk Variabel.....	61
Gambar 3. 5. Tipologi Mediasi .....	86
Gambar 4. 1. Alur Penelitian.....	87
Gambar 4. 2. Model Pengujian Pengukuran .....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Kuesioner Penelitian.....	135
Lampiran 1. 2. Turnitin .....	138

