

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Sistematika Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Literature Review</i>	15
2.1.1 <i>Value Co-Creation</i>	15
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	16
2.1.3 <i>Service Quality</i>	18
2.1.4 <i>Product Quality</i>	18
2.1.5 <i>Satisfaction</i>	20
2.1.6 <i>Switching Cost</i>	22
2.1.7 <i>Trust</i>	22
2.1.8 <i>Loyalty</i>	23
2.2 <i>Theoretical Framework</i>	24
2.2.1 <i>Value Co-Creation dan Satisfaction</i>	24
2.2.2 <i>Product Quality dan Satisfaction</i>	25
2.2.3 <i>Store Atmosphere dan Satisfaction</i>	25
2.2.4 <i>Service Quality dan Satisfaction</i>	26
2.2.5 <i>Satisfaction dan Switching Cost</i>	26
2.2.6 <i>Satisfaction dan Trust</i>	27
2.2.7 <i>Satisfaction dan Loyalty</i>	27
2.2.8 <i>Switching Cost dan Loyalty</i>	27
2.2.9 <i>Trust dan Loyalty</i>	28
2.2.10 <i>Switching Cost Memediasi Hubungan Antara Satisfaction dan Loyalty</i>	28
2.2.11 <i>Trust Memediasi Hubungan Antara Satisfaction dan Loyalty</i>	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	32
3.2	Identifikasi Permasalahan	32
3.3	Tujuan Penelitian	33
3.4	Tinjauan Literatur.....	33
3.5	Pengumpulan Data	34
3.5.1	Perancangan Variabel Penelitian.....	34
3.5.1.1	Definisi Konseptual.....	35
3.5.1.2	Definisi Operasional	39
3.5.2	Pembuatan <i>Profiling</i> Responden.....	46
3.5.3	Penyebaran Kuesioner.....	48
3.6	Pengolahan Data.....	50
3.6.1	<i>Outlier</i>	51
3.6.2	Analisa Statistik Deskriptif	51
3.6.3	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
3.6.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
3.7	Analisis dan Pembahasan	58
3.8	Kesimpulan dan Saran.....	58
3.9	<i>Flowchart</i>	59

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Kuesioner.....	62
4.2	<i>Outlier</i>	62
4.3	Analisis Statistik Deskriptif	64
4.3.1	Hasil Profil Responden	64
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	67
4.4	Uji Normalitas.....	70
4.5	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	71
4.5.1	<i>Convergent Validity</i>	72
4.5.2	<i>Discriminant Validity</i>	85
4.6	Uji <i>Collinearity</i>	86
4.7	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	87
4.7.1	Penjelasan Hipotesis.....	88
4.7.2	Uji Mediasi.....	92
4.7.3	Parameter <i>R-Square</i>	95
4.7.4	Parameter <i>f-Square</i>	95
4.7.5	<i>Goodness of Fit</i>	97
4.7.6	Parameter <i>Q-Square</i>	97
4.7.7	PLSPredict	98
4.7.8	<i>Importance-Performance Map Analysis</i>	100
4.7.8.1	IPMA (<i>Construct</i>)	100
4.7.8.2	IPMA (<i>Indicator</i>)	103
4.7.8.3	Evaluasi IPMA.....	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	110

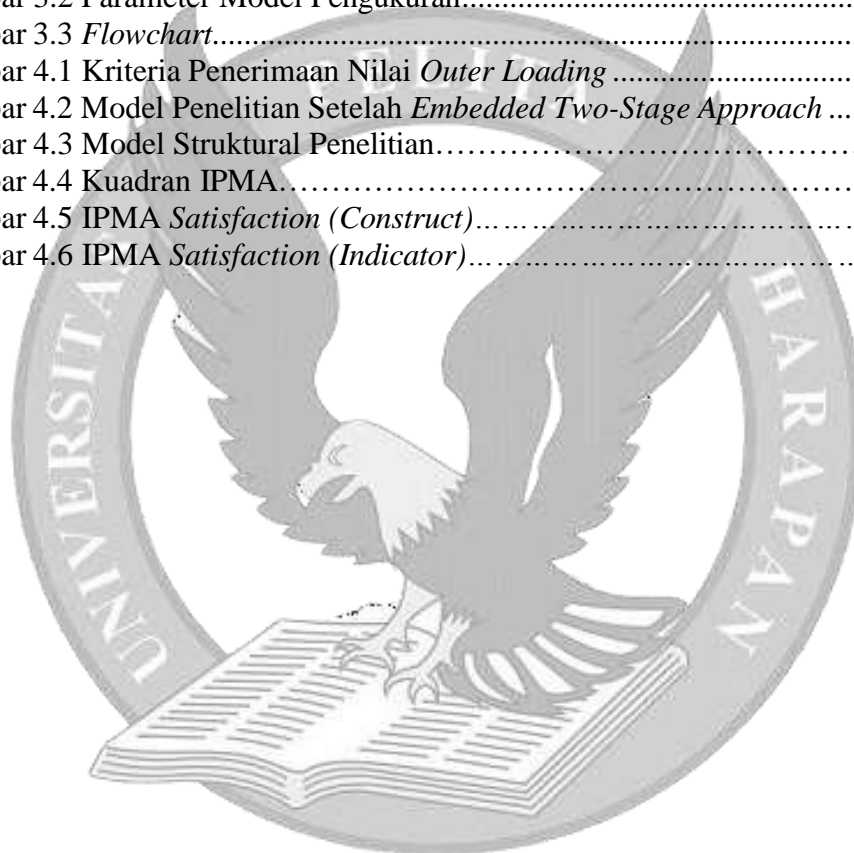
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



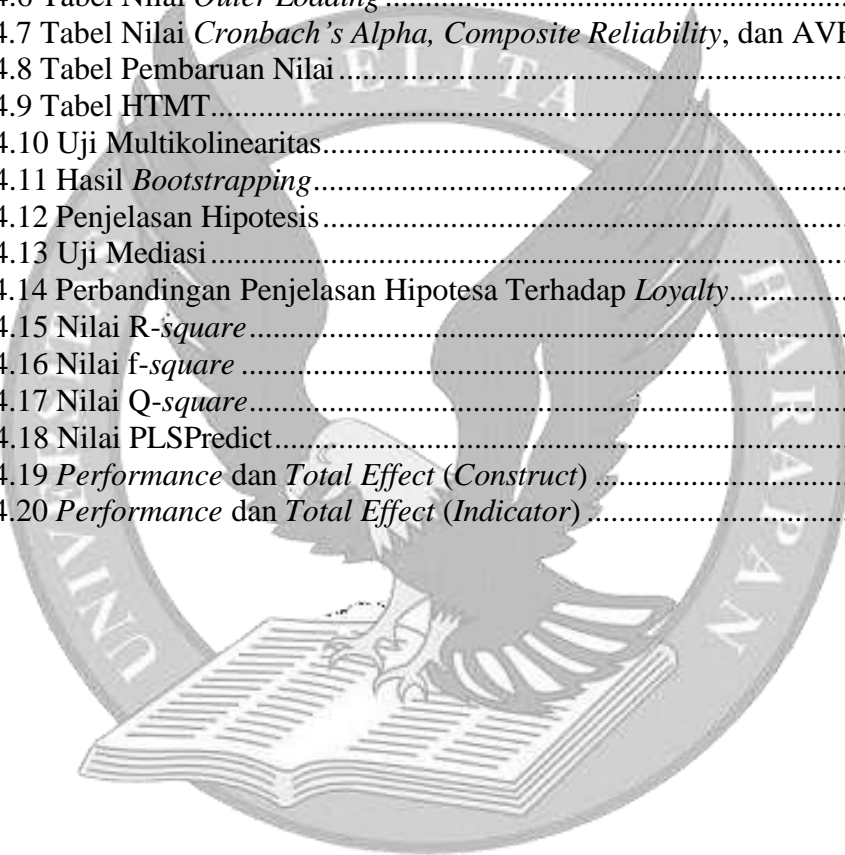
DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Konsumsi Kopi di Indonesia	1
Gambar 1.2 Grafik Seleksi Responden.....	5
Gambar 1.3 Variabel Pilihan Responden	8
Gambar 1.4 <i>Network Visualization</i> VOSViewer	9
Gambar 1.5 <i>Density Visualization</i> VOSViewer.....	10
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	30
Gambar 3.1 Tabel <i>G*Power Sample Size</i>	49
Gambar 3.2 Parameter Model Pengukuran.....	54
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i>	59
Gambar 4.1 Kriteria Penerimaan Nilai <i>Outer Loading</i>	76
Gambar 4.2 Model Penelitian Setelah <i>Embedded Two-Stage Approach</i>	84
Gambar 4.3 Model Struktural Penelitian.....	87
Gambar 4.4 Kuadran IPMA.....	101
Gambar 4.5 <i>IPMA Satisfaction (Construct)</i>	102
Gambar 4.6 <i>IPMA Satisfaction (Indicator)</i>	105



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Tabel Statistik Kuesioner Pendahuluan.....	5
Tabel 3.1 Definisi Konseptual.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3.3 Profil Responden.....	46
Tabel 4.1 Contoh Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.2 Tabel Statistik Profil Responden.....	64
Tabel 4.3 Tabel Interval Rata-Rata.....	67
Tabel 4.4 Tabel Nilai Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4.5 Tabel Kurtosis dan Skewness.....	70
Tabel 4.6 Tabel Nilai <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.7 Tabel Nilai <i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE</i>	77
Tabel 4.8 Tabel Pembaruan Nilai.....	84
Tabel 4.9 Tabel HTMT.....	85
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.11 Hasil <i>Bootstrapping</i>	88
Tabel 4.12 Penjelasan Hipotesis.....	88
Tabel 4.13 Uji Mediasi.....	93
Tabel 4.14 Perbandingan Penjelasan Hipotesa Terhadap <i>Loyalty</i>	94
Tabel 4.15 Nilai <i>R-square</i>	95
Tabel 4.16 Nilai <i>f-square</i>	96
Tabel 4.17 Nilai <i>Q-square</i>	97
Tabel 4.18 Nilai <i>PLSPredict</i>	99
Tabel 4.19 <i>Performance dan Total Effect (Construct)</i>	101
Tabel 4.20 <i>Performance dan Total Effect (Indicator)</i>	103



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Kuesioner Pendahuluan.....	A-1
Lampiran B	
Kuesioner Penelitian (<i>Profiling Responden</i>)	B-1
Kuesioner Penelitian (Indikator Pernyataan).....	B-2
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden.....	B-3

