

## DAFTAR ISI

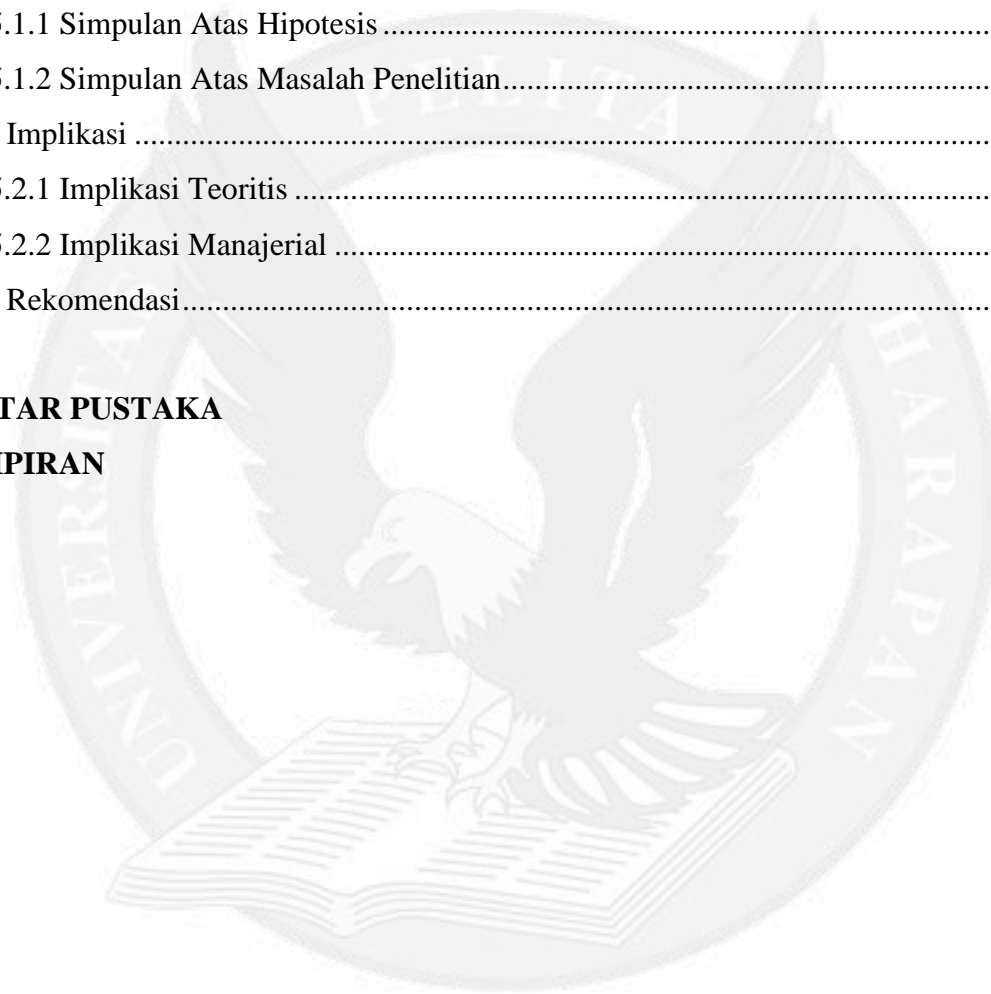
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>IDENTITAS TIM PENGUJI</b>	
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Loyalty</i> .....	13
2.1.2 <i>Satisfaction</i> .....	14
2.1.3 <i>Service Quality</i> .....	15

2.1.4 <i>Store Atmosphere</i> .....	16
2.1.5 <i>Price Fairness</i> .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	20
2.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	21
2.3.3 Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	21
2.3.4 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	22
2.4 Model Penelitian .....	23
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	25
3.1.1 Jenis Penelitian.....	25
3.1.2 Jenis Data .....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi .....	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.2.3 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.4 Metode Analisis .....	34
3.4.1 Pengolahan Data.....	34
3.4.2 Pengujian Hipotesis.....	34
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	45
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum.....	47
4.1.1 Djurnal Coffee.....	47
4.1.2 Profil Responden .....	47
4.2 Analisis Data.....	50
4.2.1 Tanggapan Responden .....	51
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	58

4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	68
4.2.4 Analisis <i>Full Structural Equation Model</i> .....	76
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	77
4.3 Pembahasan .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>95</b>
5.1 Simpulan .....	95
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	95
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	97
5.2 Implikasi .....	98
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	98
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	99
5.3 Rekomendasi.....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016 hingga 2021 .....	2
Gambar 1.2	Menu Djournal Coffee .....	3
Gambar 1.3	Konsep Ruangan Djournal Coffee Pakuwon Mall .....	4
Gambar 1.4	Bukti dari <i>customer satisfaction</i> Djournal Coffee.....	6
Gambar 1.5	Bukti dari <i>service quality</i> Djournal Coffee Pakuwon Mall.....	7
Gambar 1.6	Bukti dari <i>atmosphere</i> Djournal Coffee Pakuwon Mall.....	7
Gambar 1.7	Bukti dari <i>price</i> Djournal Coffee Pakuwon Mall .....	8
Gambar 2.1	Model Penelitian Terdahulu .....	19
Gambar 2.2	Model Penelitian .....	23
Gambar 2.3	Bagan Alur Berpikir .....	24
Gambar 3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	39
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4.2	Usia Responden.....	49
Gambar 4.3	Perilaku Dine In Responden.....	50
Gambar 4.4	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen .....	72
Gambar 4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Endogen.....	74
Gambar 4.6	Model <i>Structural Equation Model Full</i> .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner.....	31
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.3	Keterangan Indikator Konstruk.....	38
Tabel 3.4	Keterangan Hubungan Konstruk.....	39
Tabel 3.5	asil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen.....	40
Tabel 3.6	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	45
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2	Usia Responden.....	49
Tabel 4.3	Perilaku Dine In Responden.....	50
Tabel 4.4	Penilaian Tanggapan Responden.....	51
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Service Quality</i> .....	52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	53
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Price Fairness</i> .....	54
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Satisfaction</i> .....	56
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Loyalty</i> .....	57
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Atas Variabel <i>Service Quality</i> .....	59
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Atas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	61
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Atas Variabel <i>Price Fairness</i> .....	63
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Atas Variabel <i>Satisfaction</i> .....	64
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Atas Variabel <i>Loyalty</i> .....	66
Tabel 4.15	Hasil Evaluasi Normalitas Data.....	68
Tabel 4.16	Nilai <i>z-score</i> Setiap Indikator.....	69
Tabel 4.17	Nilai Mahalanobis Distance.....	71
Tabel 4.18	Nilai <i>Factor Loading</i> Konstruk Eksogen.....	73
Tabel 4.19	Nilai <i>Factor Loading</i> Konstruk Endogen.....	74
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	75
Tabel 4.21	Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Model SEM.....	77
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Hipotesis.....	78
Tabel 4.23	Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	85
Tabel 4.24	Indikator Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	88
Tabel 4.25	Indikator Variabel <i>Price Fairness</i> .....	90
Tabel 4.26	Indikator Variabel <i>Satisfaction</i> .....	92
Tabel 4.27	Indikator Variabel <i>Loyalty</i> .....	93
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis.....	98
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial.....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner .....	A-1
Lampiran B	Statistik Deskriptif Profil Responden.....	B-1
Lampiran C	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	C-1
Lampiran D	Uji Normalitas .....	D-1
Lampiran E	Uji Outlier Univariat Dengan Z-Score .....	E-1
Lampiran F	Uji Outlier Multivariat Dengan Mahalanobis Distance .....	F-1
Lampiran G	Uji CFA Konstruksi Eksogen .....	G-1
Lampiran H	Uji CFA Konstruksi Endogen.....	H-1
Lampiran I	Perhitungan Construct Reliability Dan Average Variance Extracted (AVE).....	I-1
Lampiran J	Hasil SEM .....	J-1
Lampiran K	Hasil Turnitin .....	L-1

