

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	29
1.3 Tujuan Penelitian.....	30
1.4 Manfaat Penelitian.....	31
1.5 Sistematika Penulisan.....	32
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
2.1 Konsep Konstruk.....	34
2.1.1 <i>Price Perception</i> .....	34
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	35
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i> .....	37
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	40

2.1.5	<i>Customer Loyalty</i> .....	41
2.2	Pengajuan Hipotesis .....	43
2.2.1	Pengaruh <i>Price Perception</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
2.2.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	46
2.2.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	48
2.2.4	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	50
2.2.5	Pengaruh <i>Price Perception</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	52
2.2.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	55
2.2.7	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	57
2.3	Model Konseptual Penelitian .....	69
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>74</b>
3.1	Objek Penelitian .....	74
3.2	Unit Analisis .....	74
3.3	Tipe Penelitian.....	74
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	75
3.4.1	Demografi .....	75
3.5	Populasi dan Sampel .....	84
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	84
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	85
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	86
3.8	Teknik Analisis Data .....	86
3.9	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	90
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>98</b>

4.1 Karakteristik Responden .....	98
4.1.1 Jenis Kelamin.....	99
4.1.2 Usia.....	100
4.1.3 Pendidikan Terakhir .....	100
4.1.4 Pekerjaan.....	101
4.2 Analisa Statistik Deskriptif .....	102
4.2.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	103
4.2.2 <i>Price Perception</i> .....	104
4.2.3 <i>Service Quality</i> .....	105
4.2.4 <i>Store Atmosphere</i> .....	107
4.2.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	108
4.3 Analisis Data Penelitian .....	109
4.3.1 <i>Measurement Model</i> atau <i>Outer Model</i> .....	109
4.3.2 <i>Structural Model</i> atau <i>Inner Model</i> .....	118
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	124
4.5 Analisis Mediasi.....	130
4.6 Hasil Uji Importance-Performance Mapping (IPMA) .....	131
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>137</b>
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Implikasi Manajerial .....	139
5.3 Implikasi Teoritis.....	141
5.4 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang .....	143
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>147</b>

## LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Produksi Kopi Indonesia Tahun 2017-2022 (ribu ton).....	2
Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Konsumsi Kopi di Negara Asia - Pasifik.....	3
Gambar 1.3 Restoran dengan Jumlah Gerai Terbanyak di Indonesia .....	10
Gambar 1.4 Restoran Rerata Tahunan Nilai Kapitalisasi Pasar Starbucks .....	12
Gambar 1.5 Pendapatan dan Laba Bersih Starbucks (Oktober 2022 – Oktober 2023) .....	13
Gambar 1.6 Diagram Jumlah Pengunjung Starbucks Reserve® Plaza Senayan ..	20
Gambar 1.7 Diagram Pendapatan Starbucks Reserve® Plaza Senayan .....	22
Gambar 2. 1 Suzana <i>et al.</i> , 2022 .....	69
Gambar 2.2 Gambar Penelitian (Ali <i>et al.</i> , 2021) .....	69
Gambar 2.3 Gambar Penelitian (Shen & Yahya, 2021) .....	70
Gambar 2.4 Gambar Penelitian (Fida <i>et al.</i> , 2020) .....	70
Gambar 2.5 Gambar Penelitian (Purwadi <i>et al.</i> , 2020).....	71
Gambar 2.6 Gambar Penelitian (Zhong & Moon., 2020) .....	71
Gambar 2.7 Model Konseptual Penelitian (Simatupang, M. & Pasaribu, L. H., 2024) .....	72
Gambar 3.1 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	97
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	99
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden .....	100
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden .....	101
Gambar 4.4 Grafik Pekerjaan Responden.....	102

Gambar 4.5 Hasil Uji Outer Model.....110

Gambar 4.6 Hasil Uji Inner Model .....119



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Coffee shop di Plaza Senayan.....	18
Tabel 1.2 Pendapatan Starbucks Reserve® Plaza Senayan.....	23
Tabel 1.3 Tabel biaya pengeluaran .....	24
Tabel 1.4 Target Penjualan Starbuck Reserve® Plaza Senayan Periode Mei 2024 .....	24
Tabel 1.5 Perbandingan Harga Beberapa Produk Kopi Starbucks Reserve® Plaza Senayan dengan Kompetitor.....	26
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Pengaruh Variabel Penelitian .....	59
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	77
Tabel 3.2 Hasil Analisis Validitas Konvergen <i>Higher Order Construct</i> 1 .....	91
Tabel 3.3 Hasil Analisis Validitas Konvergen <i>Higher Order Construct</i> 2 .....	93
Tabel 3.4 Hasil Analisis Validitas Konvergen <i>Lower Order Construct</i> .....	94
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT .....	96
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan Fornell.....	96
Tabel 4.1 Profil Responden .....	98
Tabel 4.2 Kategorisasi Jawaban Responden .....	103
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	103
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel <i>Price Perception</i> .....	104
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> .....	105
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	107
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	108

Tabel 4.8 Hasil Analisa Validitas Konvergen 1 .....	111
Tabel 4.9 Hasil Analisa Validitas Konvergen .....	113
Tabel 4.10 Hasil Analisa Validitas Konvergen Lower Order Construct .....	114
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT .....	115
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan Fornell.....	116
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Higher Order Construct .....	117
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Lower Order Construct.....	118
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	119
Tabel 4.16 Hasil Uji R Square.....	121
Tabel 4.17 Hasil Uji F Square .....	121
Tabel 4.18 Hasil Uji Q Square .....	122
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis .....	124



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A - Data Setting SmartPLS untuk Full Sample (PLS Algorithm).....	A-1
Lampiran B - Data Setting SmartPLS untuk Full Sample (Bootstraping).....	B-1
Lampiran C - Data Setting SmartPLS untuk Full Sample (PLSpredict).....	C-1
Lampiran D - <i>Outer</i> Model .....	D-1
Lampiran E – Kuesioner .....	E-1
Lampiran F – Model Pengukuran <i>Outer</i> Model.....	F-1
Lampiran G - Model Struktural ( <i>Inner</i> Model).....	G-1
Lampiran H - Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	H-1
Lampiran I - Hasil Uji Turnitin.....	I-1