

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	<i>i</i>
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	<i>ii</i>
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	<i>iv</i>
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	<i>v</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>vi</i>
ABSTRAK.....	<i>ix</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>x</i>
DAFTAR ISI.....	<i>xi</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xvii</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>xviii</i>
BAB I.....	<i>1</i>
PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Masalah	<i>1</i>
1.2 Masalah Penelitian	<i>22</i>
1.3 Tujuan Penelitian	<i>23</i>
1.4 Manfaat Penelitian	<i>24</i>
1.4.1 Manfaat Teoritis	<i>24</i>
1.4.2 Manfaat Praktis	<i>25</i>

1.5	Batasan Penelitian	25
1.6	Sistematika Penulisan	26
BAB II.....		28
LANDASAN TEORI.....		28
2.1.	Tinjauan Pustaka	28
2.1.1	Variety Of Menu	28
2.1.2	Atmosphere	29
2.1.3	Service Quality	30
2.1.4	Customer Satisfaction	31
2.1.5	Revisit Intention	32
2.1.6	Word Of Mouth.....	33
2.2.	Pemetaan Penelitian	33
2.3.	Pengembangan Hipotesis	36
2.3.1	Pengaruh Variety Of Menu terhadap Customer Satisfaction	36
2.3.2	Pengaruh Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	37
2.3.3	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	37
2.3.4	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Revisit Intention.....	38
2.3.5	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Word Of Mouth	39
2.3.6	Pengaruh Revisit Intention terhadap Word Of Mouth	39
2.4	Model Penelitian	40
2.5	Bagan Alur Berpikir	41

BAB III.....	43
METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1. Paradigma Penelitian	43
3.2. Metode Kuantitatif	44
3.3. Tujuan Penelitian	45
3.4. Unit Analisis.....	45
3.5. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	45
3.6. Pengukuran Variabel.....	46
3.7. Definisi Konseptual dan Operasional.....	47
3.8. Skala Pengukuran	50
3.9. Metode Pengumpulan Data	51
3.9.1. Data Primer	51
3.9.2. Data Sekunder	51
3.10. Etika Pengumpulan Data.....	51
3.11. Populasi dan Sampel	52
3.12. Teknik Sampling	53
3.13. Metode Analisis Data	54
3.13.1. Statistik Deskriptif.....	54
3.13.2. Structural Equation Modelling (SEM) Partial Least Square	54
3.13.2.1. Outer Model	55

3.13.2.2. Inner Model	56
3.14. Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	57
3.14.1. Validitas Konvergen.....	57
3.14.2. Validitas Diskriminan	57
3.14.3. Reliabilitas.....	58
BAB IV	59
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Starbucks Reserve Galaxy Mall 3 Surabaya	59
4.2 Analisis Data	61
4.2.1. Statistik Deskriptif.....	61
4.2.1.1. Karakteristik Responden	61
4.2.1.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2.1.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.1.4. Tanggapan Responden	64
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	72
4.2.2.1. Penjelasan Responden terhadap Variety Of Menu.....	72
4.2.2.2. Penjelasan Responden terhadap Atmosphere	73
4.2.2.3. Penjelasan Responden terhadap Service Quality	75
4.2.2.4. Penjelasan Responden terhadap Customer Satisfaction	76
4.2.2.5. Penjelasan Responden terhadap Revisit Intention	77
4.2.2.6. Penjelasan Responden terhadap Word Of Mouth	79
4.2.3. Outer Model.....	80

4.2.3.1. Validitas Konvergen.....	81
4.2.3.2. Validitas Diskriminan	83
4.2.3.3. Reliabilitas.....	83
4.2.4. Common Method Bias	84
4.2.4.1. Multikolinearitas	84
4.2.5. Inner Model	85
4.2.5.1. R-Square.....	86
4.2.5.2. Uji F-Square	87
4.2.5.3. Uji Q-Square	88
4.2.5.4. Hasil Uji Hipotesis	88
4.3. Pembahasan	90
BAB V.....	96
KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	96
5.1. Simpulan	96
5.1.1. Simpulan atas Hipotesis.....	97
5.1.1.1. Pengaruh Variety Of Menu terhadap Customer Satisfaction	97
5.1.1.2. Pengaruh Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	98
5.1.1.3. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	99
5.1.1.4. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Revisit Intention.....	99
5.1.1.5. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Word Of Mouth.....	100
5.1.1.6. Pengaruh Revisit Intention terhadap Word Of Mouth	101
5.1.2. Simpulan atas Masalah Peneliti.....	102

5.2. Implikasi.....	103
5.2.1. Implikasi Teoritis	103
5.2.2. Implikasi Manajerial	105
5.3. Rekomendasi.....	108
DAFTAR PUSAKA.....	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Konsumsi Kopi Indonesia	1
Gambar 1. 2 Data Kegiatan Kebiasaan Konsumsi Kopi Masyarakat Indonesia ...	2
Gambar 1. 3 Logo Starbucks	8
Gambar 1. 4 Starbucks Reserve Galaxy Mall 3 Surabaya	9
Gambar 1. 5 Menu Starbucks Reserve	11
Gambar 1. 6 Member Card Starbucks	12
Gambar 1. 7 Atmosphere Starbucks Reserve Galaxy Mall 3 Surabaya	14
Gambar 1. 8 Review Starbucks Reserve Galaxy Mall 3 Surabaya	15
Gambar 1. 9 Coffee Master Starbucks Reserve	16
Gambar 1. 10 Penelitian Terdahulu	20
Gambar 4. 1 Ambience Starbucks Reserve Galaxy Mall 3 Surabaya	59
Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4. 3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4. 4 Hasil Uji Outer Model	81
Gambar 4. 5 Hasil Uji Inner Model	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top 5 Coffee Shop di Indonesia	6
Tabel 2. 1 Hubungan antar Hipotesis	33
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Usia	62
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	64
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Variety Of Menu	64
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Atmosphere	66
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Service Quality	67
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	68
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Revisit Intention	70
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Word Of Mouth	71
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Variety Of Menu	72
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel Atmosphere.....	74
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality ..	75
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	76
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Revisit Intention	77
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Word Of Mouth .	79

Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Konvergen	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Konvergen - AVE.....	82
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Diskriminan - HTMT	83
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4. 21 Hasil Uji R-Square	86
Tabel 4. 22 Hasil Uji F-Square	87
Tabel 4. 23 Hasil Uji Q-Square	88
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis	89
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis.....	103
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	107