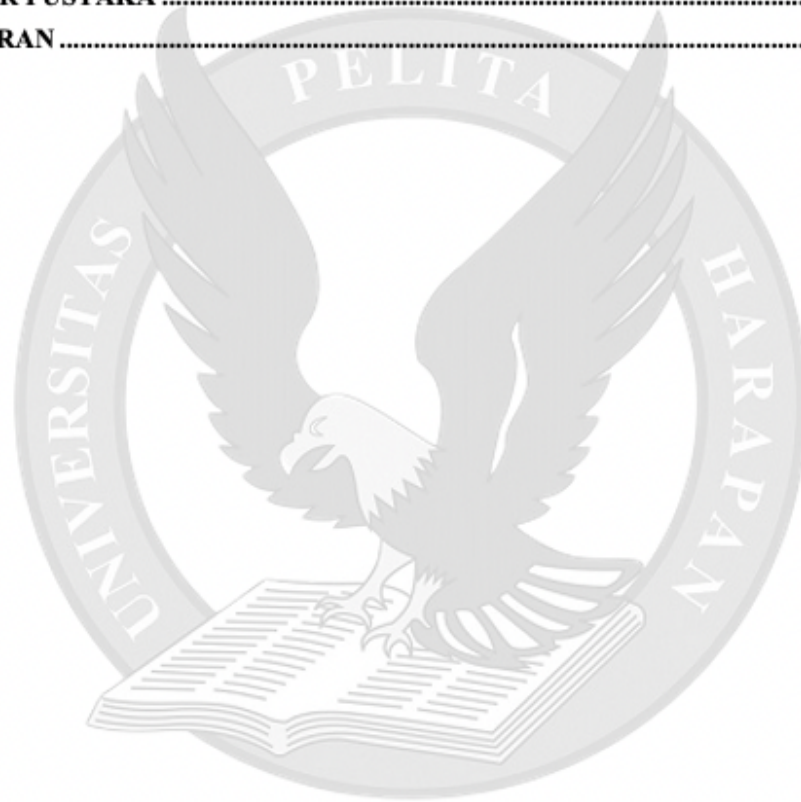


DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Batasan Masalah.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.4 <i>Reliability</i>	23
2.1.5 <i>Responsiveness</i>	24
2.1.6 <i>Assurance</i>	25
2.1.7 <i>Empathy</i>	27
2.2 Pemetaan Penelitian	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	32
2.4 Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.4 Instrumen Penelitian	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.8 Teknik Analisis Data	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50

4.2 Analisis Profil Responden.....	53
4.3 Statistik Deskriptif.....	55
4.4 Pengujian Hipotesa.....	67
4.5 Analisa Per Hipotesis	82
4.6 Analisis Model Secara Keseluruhan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Implikasi Manajerial.....	89
5.3 Rekomendasi dan Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	102

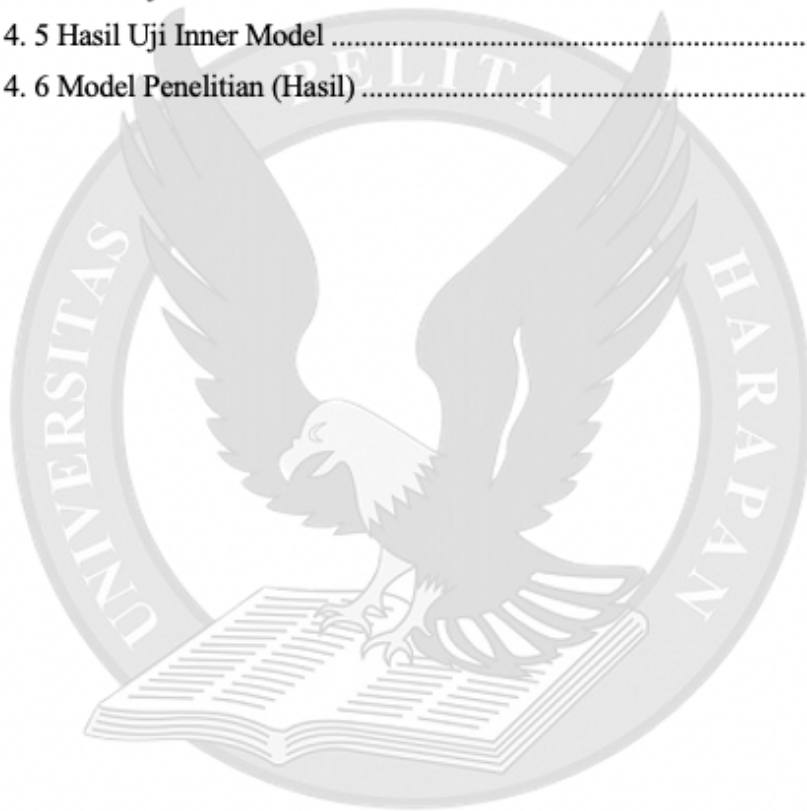


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pemetaan Penelitian	40
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	54
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	66
Tabel 4. 3 Kategorisasi Jawaban Responden	67
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif <i>Tangibles</i>	68
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif <i>Reliability</i>	70
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i>	71
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif <i>Assurance</i>	73
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif <i>Empathy</i>	74
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i>	76
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Konvergen – Outer Loading	81
Tabel 4. 12 Hasil AVE.....	83
Tabel 4. 13 Hasil Composite Reliability	84
Tabel 4. 14 Uji Variance Inflation Factor (VIF).....	85
Tabel 4. 15 Hasil uji R-Square.....	89
Tabel 4. 16 Uji F Square	90
Tabel 4. 17 Q Square.....	91
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Terus Meningkat selama 5 Tahun Terakhir.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4. 1 Logo Kopi Kenangan	63
Gambar 4. 2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4. 3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	67
Gambar 4. 4 Hasil Uji Outer Model.....	80
Gambar 4. 5 Hasil Uji Inner Model	88
Gambar 4. 6 Model Penelitian (Hasil)	98



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 : Kuesioner.....	114
Lampiran 2 Hasil Olah Data	118
Lampiran 3 Turnitin.....	122

