

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Teori Yang digunakan	18
1. Pemasaran	18
2. Manajemen Pemasaran	19
3. Loyalitas Pelanggan	20
4. Kepuasan Pelanggan	23
5. Varian Menu	25
6. Kualitas Pelayanan	27
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Sifat Penelitian	37
C. Lokasi Dan Priode Penelitian	38
D. Populasi Dan Sampel	38
E. Sumber Data	40
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	42
H. Metode Analisis Data	46
1. Uji Instrumen	46
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Regresi Linier Berganda	51
4. Uji Koefisiensi Determinasi	51
I. Uji Hipotesis	52
1. Uji Parsial.....	52
2. Uji Analisis Jalur.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Objek Penelitian	54
1. Sejarah.....	54
2. Logo Kedai Kopi Brotherhood.....	55
3. Visi dan Misi Kedai Kopi Brotherhood	55
4. Struktur Kedai Kopi Brotherhood.....	56
B. Deskripsi Karakteristik Responden	58

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang Ditempuh.....	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	60
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	61
1. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	61
2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	63
3. Distribusi Frekuensi Variabel Varian Menu (X1).....	64
4. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	67
D. Analisis Data	72
1. Uji Instrumen	72
2. Uji Asumsi Klasik Persamaan I	74
3. Uji Asumsi Klasik Persamaan II.....	79
4. Pengujian Regresi Linier.....	83
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	86
E. Pengujian Hipotesis.....	88
1. Uji t (Parsial).....	88
2. Analisis Jalur.....	92
F. Pembahasan.....	95
1. Pengaruh Varian Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
3. Pengaruh Varian Menu Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	98

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	100
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
6. Kepuasan Pelanggan Memediasi Hubungan Varian Menu Terhadap Loyalitas Pelanggan	105
7. Kepuasan Pelanggan Memediasi Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pra Survey Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi Brotherhood.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan Kedai Kopi Brotherhood.....	4
Tabel 1.3	Varian Menu Kedai Kopi Brotherhood.....	6
Tabel 1.4	Pra Survey Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Brotherhood	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang Ditempuh	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Item Variabel kepuasan Pelanggan (Z)	63
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Item Variabel Varian Menu (X1)	65
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Item Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.11	Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Glejer	78
Tabel 4.14	Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	80

Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Glejer	82
Tabel 4.17	Hasil Regresi Linier Persamaan I.....	83
Tabel 4.18	Hasil Regresi Linier Persamaan II.....	84
Tabel 4.19	Koefisien Determinasi Persamaan I.....	86
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi Persamaan II.....	87
Tabel 4.21	Uji Parsial (t) Persamaan I.....	88
Tabel 4.22	Uji Parsial (t) Persamaan II.....	90
Tabel 4.23	Nilai <i>Standardized Coeffients</i> Persamaan I.....	93
Tabel 4.24	Nilai <i>Standardized Coeffients</i> Persamaan II.....	93
Tabel 4.25	Hubungan Langsung dan Tidak Langsung.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4.1	Logo Kedai Kopi Brotherhood.....	55
Gambar 4.2	Struktur Kedai Kopi Brotherhood.....	56
Gambar 4.3	Normal P Plot.....	75
Gambar 4.4	Normal P Plot.....	79
Gambar 4.5	Analisi Jalur.....	94

