

## DAFTAR ISI

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>BAB-I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB-II LANDASAN TEORI</b> .....	17
A. Penelitian terdahulu.....	17
B. Teori Yang Digunakan.....	20
1. Pemasaran.....	20
2. Loyalitas Konsumen.....	27
3. Kualitas Produk.....	30
4. Kualitas Pelayanan.....	34
5. Kepuasan Konsumen.....	40
C. Hubungan Antar Variabel.....	44
D. Kerangka Konseptual.....	45
E. Hipotesis.....	47

<b>BAB-III METODE PENELITIAN</b> .....	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Sifat Penelitian .....	48
C. Lokasi dan Priode Penelitian.....	49
D. Populasi dan Sampel .....	49
E. Sumber Data.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	52
H. Metode Analisis Data.....	54
I. Uji Hipotesis.....	57
<b>BAB-IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	59
A. Deskripsi Responden .....	59
B. Karakteristik Responden .....	61
C. Deskripsi Jawaban Responden .....	66
D. Evaluasi Model Pengukuran .....	76
E. Evaluasi Model Struktural .....	81
F. Pengujian Hipotesis .....	83
G. Pembahasan Dan Hasil .....	90
<b>BAB-V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	98
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengunjung .....	4
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Loyalitas Konsumen .....	5
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Kualitas Produk .....	6
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan .....	9
Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen .....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert .....	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	65
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	66
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen .....	67
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen .....	69
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Produk .....	71
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Loading Factor</i> .....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Cross Loading</i> .....	79
Tabel 4.14 AVE, Cronbach Alpha, dan Composite Reliability .....	80

Tabel 4.15 Nilai Korelasi ( <i>Adjusted r<sup>2</sup></i> ) .....	81
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients</i> .....	84
Tabel 4.17 <i>Indirect Effect</i> .....	88
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis .....	90





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 4.1 Logo Kopi Massa Kok Tong Lim Ming .....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	60
Gambar 4.3 <i>Outer Model</i> .....	76
Gambar 4.4 <i>Model Struktural</i> .....	81

