

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Tinjauan Pustaka	8
1.5.1 Tinjauan Empirik	8
1.5.2 Tinjauan Teoritis	21
1.5.2.1 Kualitas Produk	21
a. Pengertian Kualitas Produk	21
b. Dimensi Kualitas Produk	21
1.5.2.2 Kepuasan Pelanggan	23
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	23
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	24
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
d. Indikator Kepuasan Pelanggan	26
e. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
1.5.2.3 Loyalitas Pelanggan	29
a. Definisi Loyalitas Pelanggan	29
b. Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan	30
c. Indikator Pengukuran Loyalitas	31
1.5.3 Pengaruh Antar Variabel	32
1.5.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan	32
1.5.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	33

1.5.3.3 Pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas.....	34
1.6 Kerangka Pemikiran	35
1.7 Hipotesis	37
1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	38
1.8.1 Definisi Konsep.....	38
1.8.2 Definisi Operasional	38
1.9 Metode Penelitian	40
1.9.1 Tipe penelitian	41
1.9.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	41
1.9.3 Lokasi Penelitian.....	41
1.9.4 Sumber Data	41
1.9.5 Populasi dan Sampel	42
1.9.5.1 Populasi	42
1.9.5.2 Sampel.....	42
1.9.6 Teknik Sampling.....	43
1.9.7 Teknik Pengumpulan Data	44
1.9.8 Metode Pengujian Instrumen	45
1.9.8.1 Uji validitas	46
1.9.8.2 Uji Reliabilitas	46
1.9.8.3 Uji Normalitas	48
1.9.8.4 Uji Heterokedastisitas	48
1.9.9 Teknik Analisis Data	49
1.9.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
1.9.9.2 Analisis Statistik Inferensial	50
1.9.10 Uji Hipotesis	51
1.9.10.1 Uji Nilai t	51
1.9.10.2 Uji Sobel	52
BAB II GAMBARAN UMUM	54
2.1 Branding.....	54
2.2 Positioning	54
2.3 Diferensiasi	54
2.4 Sejarah dan Latar belakang <i>Cafe Kopi Paste</i>	55
2.5 Visi dan Misi <i>Cafe Kopi Paste</i>	55
2.6 Konsep Struktural	56
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	62
3.1 Identifikasi Responden	62
3.1.1 Jenis Kelamin	63

3.1.2 Usia Responden	63
3.1.3 Pendidikan Responden	64
3.1.4 Pekerjaan Responden	65
3.1.5 Pengeluaran Responden	66
3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	69
3.3.1 Variabel Kualitas Produk	70
3.3.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	84
3.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	91
3.4 Uji Asumsi Klasik	100
3.5 Analisis Uji Regresi	102
3.5.1 Analisis Regresi Model 1	102
3.5.2 Analisis Regresi Model 2	103
3.5.3 Analisis Regresi Model 3	104
3.6 Uji Hipotesis	106
3.6.1 Uji t	106
3.6.2 Uji Sobel	109
3.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	110
3.7.1 Pengaruh Langsung	110
3.7.2 Pengaruh Tidak Langsung	111
3.7.3 Pengaruh Total	112
3.8 Pembahasan	113
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	125