

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAKSI | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. LATAR BELAKANG | 1 |
| 1.2. RUMUSAN MASALAH..... | 10 |
| 1.3. TUJUAN PENELITIAN | 11 |
| 1.4. MANFAAT PENELITIAN | 12 |
| 1.4.1. Manfaat Praktis | 12 |
| 1.4.2. Manfaat Teoritis..... | 12 |
| 1.5. LANDASAN TEORI..... | 13 |
| 1.5.1. Tinjauan teori..... | 13 |
| 1.5.1.1. Loyalitas Pelanggan..... | 13 |
| 1.5.1.2. Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 1.5.1.3. Pengalaman Merek | 26 |
| 1.5.1.4. Nilai yang Dirasakan | 29 |
| 1.5.2. Tinjauan Empirik | 38 |
| 1.6. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL | 48 |
| 1.7. KERANGKA PEMIKIRAN..... | 57 |
| 1.8. HIPOTESIS | 65 |
| 1.8.1. Uraian Hipotesis | 65 |
| 1.8.2. Model Hipotesis..... | 66 |
| 1.9. DEFINISI KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL | 68 |
| 1.9.1. Definisi Konsep | 68 |

| | |
|--|-----|
| 1.9.2. Definisi Operasional | 68 |
| 1.10. METODOLOGI PENELITIAN | 74 |
| 1.10.1. Tipe Penelitian | 74 |
| 1.10.2. Ruang Lingkup Peneltian | 74 |
| 1.10.3. Lokasi Penelitian | 74 |
| 1.10.4. Sumber Data | 75 |
| 1.10.5. Populasi dan Sampel..... | 75 |
| 1.10.6. Teknik <i>Sampling</i> | 76 |
| 1.10.7. Teknik Pengumpulan Data | 78 |
| 1.10.8. Hasil Uji Instrumen Penelitian..... | 79 |
| 1.10.8.1. Uji Validitas..... | 79 |
| 1.10.8.2. Uji Reliabilitas | 80 |
| 1.10.9. Teknik Analisis Data | 80 |
| 1.10.9.1. Analisis Statistik Deskriptif | 80 |
| 1.10.9.2. Analisis Statistik Inferensial | 81 |
| BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | 87 |
| 2.1. SEJARAH PERUSAHAAN | 87 |
| 2.2. ALAMAT PERUSAHAAN DAN JAM OPERASIONAL | 88 |
| 2.3. DAFTAR PRODUK | 89 |
| 2.4. LOGO BAKSO KLENGER RATU SARI YOGYAKARTA | 89 |
| 2.5. MEDIA SOSIAL | 90 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 91 |
| 3.1. HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN | 91 |
| 3.1.1. Uji Validitas..... | 91 |
| 3.1.2. Uji Reliabilitas | 93 |
| 3.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN | 94 |
| 3.2.1. Usia Responden | 94 |
| 3.2.2. Jenis Kelamin Responden..... | 96 |
| 3.2.3. Pendidikan Terakhir Responden..... | 97 |
| 3.2.4. Pekerjaan Responden..... | 98 |
| 3.2.5. Pengeluaran per Bulan Responden | 98 |
| 3.3. TEKNIK ANALISIS DATA | 100 |

| | |
|--|------|
| 3.3.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 100 |
| 3.3.1.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Pengalaman Merek | 101 |
| 3.3.1.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Nilai yang Dirasakan . | 112 |
| 3.3.1.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.. | 122 |
| 3.3.1.4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan... | 132 |
| 3.3.2. Analisis Statistik Inferensial | 142 |
| 3.3.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 142 |
| 3.3.2.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 148 |
| 3.3.2.3. Pengujian Hipotesis | 151 |
| 3.3.2.4. Analisis Jalur | 156 |
| 3.4. PEMBAHASAN | 159 |
| BAB IV PENUTUP | 169 |
| 4.1. KESIMPULAN..... | 169 |
| 4.2. SARAN..... | 170 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | xvii |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1. Bakso di Yogyakarta | 6 |
| Tabel 1.2. Bakso Paling Enak di Indonesia..... | 7 |
| Tabel 1.3. Tabel Ringkasan Tinjauan Empirik | 43 |
| Tabel 1.4. Tabel Ringkasan Operasional Variabel, Indikator dan Item..... | 70 |
| Tabel 1.5. Tabel Observasi Rata – Rata Pelanggan | 78 |
| Tabel 1.6. Skala Likert | 79 |
| Tabel 2.1. Daftar Nama dan Harga Produk..... | 89 |
| Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Merek | 92 |
| Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Nilai yang Dirasakan..... | 92 |
| Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 92 |
| Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan | 93 |
| Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 94 |
| Tabel 3.6. Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 96 |
| Tabel 3.7. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 96 |
| Tabel 3.8. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 97 |
| Tabel 3.9. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Responden | 98 |
| Tabel 3.10. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan | 99 |
| Tabel 3.11. <i>Brand</i> Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Memberi Kesan yang Kuat | 102 |
| Tabel 3.12. <i>Brand</i> Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta adalah <i>Brand</i> Bakso yang Menarik | 103 |
| Tabel 3.13. <i>Brand</i> Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta dapat Menggugah Rasa Lapar..... | 104 |
| Tabel 3.14. <i>Brand</i> Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta dapat Menciptakan Suasana yang Menyenangkan | 105 |
| Tabel 3.15. Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Menghasilkan Rasa <i>Klenger</i> Ketika Saya Mengonsumsinya | 107 |
| Tabel 3.16. Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta adalah Tempat yang Cocok untuk Makan Sekaligus Berkumpul Bersama Keluarga, Rekan atau Teman..... | 108 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 3.17. <i>Brand</i> Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta merupakan <i>Brand</i> Bakso yang Berbeda Dibandingkan dengan <i>Brand</i> Bakso Lain | 109 |
| Tabel 3.18. Rata – Rata Item Variabel Pengalaman Merek..... | 111 |
| Tabel 3.19. Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Dapat Memberikan Kenikmatan Ketika Mengonsumsinya..... | 112 |
| Tabel 3.20. Senang Berkunjung ke Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta..... | 114 |
| Tabel 3.21. Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta dapat Membuat Kesan yang Bagus bagi Orang Lain..... | 115 |
| Tabel 3.22. Standar Kualitas Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Dapat Diterima Sesuai Dengan yang Diharapkan..... | 116 |
| Tabel 3.23. Kualitas Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Selalu Terjaga Dari Waktu ke Waktu..... | 117 |
| Tabel 3.24. Harga Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Masuk Akal Sesuai Dengan Kenikmatan yang Didapatkan..... | 119 |
| Tabel 3.25. Harga Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Sesuai Dengan Apa yang Saya Dapatkan..... | 120 |
| Tabel 3.26. Rata – Rata Item Variabel Nilai yang Dirasakan | 122 |
| Tabel 3.27. Puas dengan Pelayanan dari Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta. | 123 |
| Tabel 3.28. Puas dengan Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta. | 124 |
| Tabel 3.29. Senang dengan Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta..... | 125 |
| Tabel 3.30. Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Memuaskan Kebutuhan Perut Saya. | 127 |
| Tabel 3.31. Setiap Mengonsumsi Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Selalu Menjadi Pengalaman yang Memuaskan..... | 128 |
| Tabel 3.32. Membuat Keputusan yang Benar Ketika Saya Memutuskan Untuk Mengonsumsi Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta..... | 129 |
| Tabel 3.33. Ketagihan Untuk Mengonsumsi Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta | 130 |
| Tabel 3.34. Rata – Rata Item Variabel Kepuasan Pelanggan | 132 |
| Tabel 3.35. Melakukan Pembelian Ulang di Waktu yang Akan Datang Pada Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta | 133 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 3.36. Terbiasa Mengonsumsi Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta..... | 134 |
| Tabel 3.37. Memiliki Rasa Suka yang Besar pada Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta | 136 |
| Tabel 3.38. Jika Saya Ingin Makan Bakso, Maka Saya Akan Tetap Memilih Mengonsumsi Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta..... | 137 |
| Tabel 3.39. Memiliki Keyakinan Bahwa Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta adalah Bakso yang Terbaik | 138 |
| Tabel 3.40. Merekomendasikan Kepada Orang Lain Untuk Datang ke Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta. | 139 |
| Tabel 3.41. Rata – Rata Item Variabel Loyalitas Pelanggan | 141 |
| Tabel 3.42. Hasil <i>Outer Loading</i> | 145 |
| Tabel 3.43. <i>Cross Loading</i> | 146 |
| Tabel 3.44. <i>Composite Reliability</i> | 148 |
| Tabel 3.45. Koefisien Determinasi..... | 149 |
| Tabel 3.46. Hasil Pengujian Hipotesis | 153 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1. Model Ekspektansi Diskonfirmasi | 20 |
| Gambar 1.2. Konsep Kepuasan Pelanggan | 22 |
| Gambar 1.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan | 23 |
| Gambar 1.4. Faktor yang memengaruhi Nilai yang dirasakan pelanggan | 31 |
| Gambar 1.5. Konsep Inti Pemasaran..... | 32 |
| Gambar 1.6. Rangkaian nilai Perusahaan Kepada Pelanggan | 34 |
| Gambar 1.7. Model Penelitian Terdahulu | 57 |
| Gambar 1.8. Model Penelitian Terdahulu | 58 |
| Gambar 1.9. Model Penelitian Terdahulu | 59 |
| Gambar 1.10. Model Penelitian Terdahulu | 59 |
| Gambar 1.11. Model Penelitian Terdahulu | 60 |
| Gambar 1.12. Model Penelitian Terdahulu | 61 |
| Gambar 1.13. Model Penelitian Terdahulu | 62 |
| Gambar 1.14. Kerangka Pemikiran..... | 64 |
| Gambar 1.15. Model Hipotesis | 66 |
| Gambar 1.16. Model Diagram Jalur..... | 85 |
| Gambar 2.1. Logo Perusahaan | 89 |
| Gambar 3.1. Diagram Jalur disertai Nilai <i>Loading Factor</i> | 143 |
| Gambar 3.2. Diagram Jalur disertai Nilai <i>Loading Factor</i> setelah dieliminasi ... | 144 |
| Gambar 3.3. Model PLS <i>Bootstrapping</i> | 152 |
| Gambar 3.4. Analisis Model Akhir | 158 |