

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO..	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian.....	10
1.4. 1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.5.1 Landasan Teori.....	10
1.5.1.1 Beberapa Definisi Konsep.....	15
A.Perilaku Konsumen	15
B. Kualitas Produk	16
C. Citra Merek.....	18
D. Kepuasan Pelanggan	19
E. Niat Beli Ulang	21
1.5.2 Landasan Empirik	22
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	50
1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	50
1.6.2 Pengaruh Citra Merek (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	51
1.6.3 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Niat Beli Ulang (Y).....	51
1.6.4 Pengaruh Citra Merek (X_2) terhadap Niat Beli Ulang (Y)	52
1.6.5 Pengaruh Kepuasan (Z) terhadap Niat Beli Ulang (Y).....	53
1.7 Kerangka Pemikiran.....	53
1.8 Hipotesis.....	61
1.9 Definisi Konsep, Definisi Operasional	64
1.9.1 Definisi Konsep.....	64
1.9.2 Definisi Operasional.....	64
1.10 Metode Penelitian.....	68
1.10.1 Tipe Penelitian	68
1.10.2 Obyek Penelitian	68
1.10.3Populasi dan Sampel	69
1.10.4 Jenis Data	70
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data.....	70
1.10.6 Skala Pengukuran.....	70
1.10.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	71

1.10.8 Teknik Analisis Data.....	72
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK.....	76
2.1 Profil Fremilt.....	76
2.2 Sejarah Fremilt.....	76
2.3 Keunggulan Franchise Fremilt.....	77
2.4 Varian Produk Fremilt.....	78
2.5 Cabang Outlet Fremilt.....	79
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	85
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	85
3.1.1 Uji Validitas.....	86
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	88
3.2 Karakteristik Responden.....	89
3.2.1 Jenis Kelamin Pelanggan.....	89
3.2.2 Frekuensi Pembelian Produk Fremilt.....	90
3.2.3 Media Pembelian Produk.....	90
3.3 Teknik Analisis Deskriptif.....	91
3.3.1 Analisis Deskriptif.....	91
3.3.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	92
3.3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek.....	100
3.3.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	104
3.3.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang.....	109
3.3.2 Analisis Inferensial.....	115
3.3.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	115
3.3.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	120
1. Pengujian R-square.....	120
2. Perhitungan Q-square.....	121
3.3.2.3 Pengujian Hipotesis.....	122
3.4 Pembahasan.....	128
BAB IV PENUTUP.....	139
4.1 Kesimpulan.....	139
4.2 Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	143
LAMPIRAN.....	146
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Populasi Penelitian.....	154
Lampiran 3. Data Uji 30 Responden.....	159
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	161
Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Responden Penelitian.....	165
Lampiran 6. Output Smartpls.....	174

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Minuman Kekinian Terlaris di Indonesia 2021	4
Tabel 1.2 Beberapa Penelitian Terdahulu Atas Dasar Judul, Rumusan, Metodologi, dan Hasil	34
Tabel 1.3 Ringkasan Teori	63
Tabel 1.4 Operasional Variabel.....	65
Tabel 1.5 Operasional Variabel.....	66
Tabel 1.6 Operasional Variabel.....	67
Tabel 1.7 Operasional Variabel.....	67
Tabel 1.5 Skala <i>Likert</i>	71
Tabel 2.1 Cabang Fremilt.....	79
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	86
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	87
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	87
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Beli Ulang.....	87
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 3.6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 3.7 Frekuensi Pembelian Produk	90
Tabel 3.8 Karakteristik responden berdasarkan media pembelian produk	90
Tabel 3.9 Produk minuman Fremilt memiliki rasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan.....	93
Tabel 3.10 Porsi satu produk minuman Fremilt cukup diminum untuk satu orang	94
Tabel 3.11 Produk minuman Fremilt memiliki banyak varian sehingga memberikan pelanggan banyak pilihan	95
Tabel 3.12 Produk minuman Fremilt merupakan produk yang selalu terjaga higienitasnya sampai ke tangan pelanggan.....	96
Tabel 3.13 Fremilt terus melakukan inovasi untuk selalu mengembangkan produknya	98
Tabel 3.15 Produk minuman Fremilt dikenal oleh pelanggan sehingga pelanggan familiar dengan merek Fremilt	100
Tabel 3.16 Produk Minuman Fremilt memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan.....	101
Tabel 3.17 Produk minuman Fremilt merupakan merek yang terkenal karena citra yang tinggi pada kualitasnya sehingga disukai oleh pelanggan	103
Tabel 3.18 Rata-rata Item Variabel Citra Merek	104
Tabel 3.19 Produk minuman Fremilt sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan sebagai salah satu produk minuman kekinian.....	105
Tabel 3.20 Produk minuman Fremilt memiliki kinerja sesuai dengan apa yang dijanjikan	106
Tabel 3.21 Fremilt memiliki nilai yang baik jika dibandingkan dengan produk minuman yang sejenis	107
Tabel 3.22 Rata-rata Item variabel Kepuasan	108
Tabel 3.23 Pelanggan selalu ingin membeli ulang produk Fremilt	110

Tabel 3.24 Pelanggan tidak ragu untuk merekomendasikan produk minuman Fremilt ke orang lain	111
Tabel 3.25 Lebih suka untuk memilih produk minuman Fremilt sebagai pilihan utama dibanding produk minuman sejenis	112
Tabel 3.26 Pelanggan berminat mencoba atau mengeksplorasi varian lainnya pada produk minuman Fremilt	113
Tabel 3.27 Rata-rata Item variabel Niat Beli Ulang	114
Tabel 3.28 <i>Outer Loading</i>	117
Tabel 3.29 Hasil Cross Loading	118
Tabel 3.30 <i>Composite Reliability</i>	119
Tabel 3.31 Koefisien Determinasi	120
Tabel 3.32 Hasil Pengujian Hipotesis	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Minat Minuman Kekinian di Indonesia	3
Gambar 1.2 <i>Review</i> Konsumen Produk Fremilt.....	6
Gambar 1.3 Model Perilaku Konsumen menurut Kotler dan Kotler (2016:187) .	11
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 1.5 Model Penelitian Terdahulu	55
Gambar 1.6 Model Penelitian Terdahulu	56
Gambar 1.7 Model Penelitian Terdahulu	56
Gambar 1.8 Model Penelitian Terdahulu	57
Gambar 1.9 Model Penelitian Terdahulu	57
Gambar 1.10 Model Penelitian Terdahulu	57
Gambar 1.11 Model Penelitian Terdahulu	58
Gambar 1.12 Model Penelitian Terdahulu	59
Gambar 1.13 Model Penelitian Terdahulu	59
Gambar 1.14 Model penelitian Terdahulu.....	60
Gambar 1.15 Model penelitian Terdahulu.....	60
Gambar 1.16 Model penelitian Terdahulu.....	61
Gambar 1.17 Model penelitian Terdahulu.....	61
Gambar 1.18 Model Hipotesis	62
Gambar 3.1 Diagram Jalur dan Nilai <i>Loading Factor</i>	116
Gambar 3.2 Model PLS <i>Bootstrapping</i>	123