

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKS.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat .....	12
<b>BAB II.....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Teori dan Konsep.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
D. Kerangka Konseptual.....	34
E. Hipotesis .....	35
<b>BAB III .....</b>	<b>40</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Objek dan Waktu Penelitian .....	41
C. Populasi.....	42
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
E. Jenis Data Penelitian.....	43
F. Prosedur Pengambilan Data.....	44

G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	45
H. Definisi Operasional Variabel.....	46
I. Skala Pengukuran .....	47
J. Uji Instrumen .....	48
K. Teknik Analisis Data .....	56
L. Uji Hipotesis .....	59
<b>BAB IV</b> .....	<b>62</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>62</b>
A. Analisis Deskriptif .....	62
B. Skema Model Partial Least Square .....	71
C. Analisis Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	72
D. Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	78
E. Hasil Uji Hipotesis.....	81
F. Pembahasan .....	85
<b>BAB V</b> .....	<b>92</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN I</b> .....	<b>103</b>
<b>KUESIONER</b> .....	<b>103</b>
<b>KUESIONER</b> .....	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN II</b> .....	<b>109</b>
<b>REKAPITULASI DATA 35 RESPONDEN</b> .....	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN III</b> .....	<b>102</b>
<b>HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 35 RESPONDEN</b> .....	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN IV</b> .....	<b>105</b>
<b>TABULASI DATA</b> .....	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN V</b> .....	<b>128</b>
<b>HASIL UJI PARTIAL LEAST SQUARE</b> .....	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	<b>Tabel Jumlah Restoran pada Tahun 2017 – 2021</b> .....	<b>2</b>
<b>Tabel 2</b>	<b>Tabel omset Omah Kopi Cokrowijayan Periode Mei – Agustus 2021</b> ....	<b>3</b>
<b>Tabel 3</b>	<b>Tabel Harga Makanan dan Minuman di Omah Kopi Cokrowijayan</b> ....	<b>5</b>
<b>Tabel 4</b>	<b>Data Pelanggan Omah Kopi Cokrowijayan yang Memiliki Kritik atas Pelayanan</b> .....	<b>10</b>
<b>Tabel 5</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>24</b>
<b>Tabel 6</b>	<b>Waktu Penelitian</b> .....	<b>41</b>
<b>Tabel 7</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>46</b>
<b>Tabel 8</b>	<b>Skor Skala Likert</b> .....	<b>48</b>
<b>Tabel 9</b>	<b>Kategori Interval</b> .....	<b>48</b>
<b>Tabel 10</b>	<b>Outer Loading 35 Reseponden</b> .....	<b>50</b>
<b>Tabel 11</b>	<b>Cross Loading Factor 35 Resonden</b> .....	<b>52</b>
<b>Tabel 12</b>	<b>Average Variance Extracted ( AVE) 35 Resonden</b> .....	<b>53</b>
<b>Tabel 13</b>	<b>Composite Reliability 35 Resonden</b> .....	<b>54</b>
<b>Tabel 14</b>	<b>Cronbach’s Alpha 35 Resonden</b> .....	<b>55</b>
<b>Tabel 15</b>	<b>Karakteristik Resonden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	<b>63</b>
<b>Tabel 16</b>	<b>Karakteristik Resonden Berdasarkan Usia</b> .....	<b>63</b>
<b>Tabel 17</b>	<b>Karakteristik Resonden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal</b> .....	<b>64</b>
<b>Tabel 18</b>	<b>Karakteristik Resonden Berdasarkan Pekerjaan</b> .....	<b>65</b>
<b>Tabel 19</b>	<b>Karakteristik Resonden Berdasarkan Uang saku/ Pendapatan</b> .....	<b>65</b>
<b>Tabel 21</b>	<b>Persepsi Harga</b> .....	<b>66</b>
<b>Tabel 22</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>68</b>
<b>Tabel 23</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>69</b>
<b>Tabel 24</b>	<b>Niat Pembelian Kembali</b> .....	<b>70</b>
<b>Tabel 25</b>	<b>Outer Loading</b> .....	<b>73</b>
<b>Tabel 26</b>	<b>Cross Loading Factor</b> .....	<b>74</b>
<b>Tabel 27</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b> .....	<b>76</b>
<b>Tabel 28</b>	<b>Composite Reliability</b> .....	<b>77</b>
<b>Tabel 29</b>	<b>Cronbach Alpha</b> .....	<b>78</b>
<b>Tabel 30</b>	<b>R-Square</b> .....	<b>79</b>
<b>Tabel 31</b>	<b>Hasil Perhitungan Bootstrapping</b> .....	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 Outer Model</b> .....	71
<b>Gambar 2 Inner Model</b> .....	72