

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	II
MOTTO.....	III
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	7
1.3 PEMBATASAN MASALAH.....	8
1.4 TUJUAN PENELITIAN	8
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.5.1 Manfaat Praktis	8
1.5.2 Manfaat Teoritis	9
1.6 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
1.6.1 Tinjauan Teoritik.....	9
1.7 TINJAUAN EMPIRIK	21
1.8 KERANGKA PEMIKIRAN.....	27
1.9 DEFINISI KONSEP, OPERASIONAL, DAN INDIKATOR.....	28
1.9.1 Definisi Konsep.....	28
1.9.2 Definisi Operasional.....	29
1.10 METODE PENELITIAN	29
1.10.1 Tipe Penelitian	29
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	29

1.10.3	Lokasi Penelitian.....	29
1.10.4	Sumber Data.....	29
1.10.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
1.10.6	Skala Pengumpulan Data	30
1.10.7	Populasi dan Sampel	30
1.10.8	Teknik Sampling	31
1.10.9	Teknik Analisis Data.....	32
BAB 2 PROFIL PERUSAHAAN.....		43
2.1	PROFIL BERDIKARI KOFFEE	43
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
3.1	UJI INSTRUMEN DAN DATA	47
3.1.1	Uji Validitas	47
3.1.2	Uji Reliabilitas	49
3.2	KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	50
3.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	50
3.2.2	Berdasarkan Usia	51
3.2.3	Berdasarkan Domisili.....	51
3.2.4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
3.2.5	Berdasarkan Pekerjaan.....	53
3.2.6	Berdasarkan Frekuensi Pembelian Dalam 6 Bulan.....	54
3.3	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	55
3.3.1	Indikator	56
3.3.2	Persepsi Terhadap Indikator.....	57
3.4	IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MENSTIMULUS RETENSI PELANGGAN.....	91
3.5	PEMBAHASAN	107
3.5.1	Faktor Pelayanan dan Produk Menjadi Stimulus Retensi Pelanggan di Berdikari Koffee.....	108
3.5.2	Faktor Relasi Menjadi Stimulus Retensi Pelanggan di Berdikari Koffee	108

3.5.3 Faktor Tempat Menjadi Stimulus Retensi Pelanggan di Berdikari	
Koffee.....	109
3.5.4 Faktor Reputasi Menjadi Stimulus Retensi Pelanggan di Berdikari	
Koffee.....	110
3.6 USULAN PENGEMBANGAN USAHA BERDASARKAN FAKTOR DOMINAN	111
BAB IV PENUTUP	112
4.1 KESIMPULAN	112
4.2 SARAN.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN 1 – KUESIONER PENELITIAN.....	121
LAMPIRAN 2 – FORM RESPONSES	122
LAMPIRAN 3 – VALIDITAS	123
LAMPIRAN 4 – PENGOLAHAN DATA SPSS 23	124