DAFTAR ISI

SKRIPSI i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
HALAMAN PERSEMBAHAN viii
HALAMAN MOTTO ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
A. Landasan Teori 13
5. *Product quality* 18
B. Penelitian Terdahulu 28
C. Hubungan Antar Variabel 32
D. Kerangka Konseptual 36
E. Hipotesis Penelitian 36
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. Rancangan Penelitian 38
B. Obyek Penelitian 39
C. Populasi dan Sampel 40
D. Teknik Sampling 41
E. Besaran Sampel 41

F. Jenis Data Penelitian 42
G. Prosedur Pengambilan Data 43
H. Klasifikasi Variabel Penelitian 43
I. Definisi Operasional Variabel 44
J. Skala Pengukuran 49
K. Uji Instrumen 50
L. Teknik Analisis Data 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
A. Analisis Statistik Deskriptif Responden 62
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 67
C. Analisis Data Model SEM PLS 73
D. Pembahasan 88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 96
A. Simpulan 96
B. Keterbatasan 97
C. Saran 98
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 28
Tabel 3.1 Definisi Operasional 45
Tabel 3.2 Interval Skala Likert 50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen 30 Responden 52
Tabel 3.4 Hasil Uji Fornell Lacker 30 Responden 54
Tabel 3.5 Hasil Uji Cross loading 30 Responden 54
Tabel 3.6 Hasil Uji Heterotrait Monotrait Ratio 30 Responden 56
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden 57
Tabel 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 63
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 63
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 64
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan 65
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian 65
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Metode Pembelian 66
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 67
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel *Product quality* 68
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel *Service quality* 69
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel *Customer satisfaction* 71
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel *Repurchase intention* 72
Tabel 4.12 Hasil Uji Outer Loading 76
Tabel 4.13 Hasil Uji Average Variance Extracted 77
Tabel 4.14 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion 78
Tabel 4.15 Hasil Uji Cross Loading 78
Tabel 4.16 Hasil Uji HTMT 80
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas 81
Tabel 4.18 Hasil Uji *R Square* dan *R Square* Adjusted 82
Tabel 4.19 Hasil Uji Q Square (Q2 Predict) 83
Tabel 4.20 Hasil Uji Path Coefficient 84
Tabel 4.21 Hasil Uji Specific Indirect Effect 87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Index Subkategori Kedai Kopi Tahun 2022–2026 2
Gambar 1.2 Cuplikan Ulasan Pelanggan Terkait Quality Product 6
Gambar 1.3 Cuplikan Ulasan Pelanggan Terkait *Service quality* 6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 36
Gambar 3.1 Diagram Jalur Hasil Outer Model 30 Responden 51
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Outer Model 74
Gambar 4.2 Tampilan Model Penelitian pada SmartPLS 74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ulasan Kopi Kenangan Seturan 106
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian 108
Lampiran 3. Karakteristik Responden 119
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Penelitian 135
Lampiran 5. Hasil Olah Data 153