

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.6 Kerangka Penulisan	6
<b>BAB 2 TELAAH KEPUSTAKAAN</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Loyalitas Konsumen	7

2.2	Definisi Konseptual	10
2.2.1	Kualitas Produk	10
2.2.2	Kualitas Layanan	11
2.2.1	Kepuasan Konsumen	12
2.3	Keterkaitan Antar Variabel	14
2.3.1	Keterkaitan Kualitas Produk dengan Loyalitas	14
2.3.2	Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Loyalitas	15
2.3.3	Keterkaitan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas	16
2.3.4	Keterkaitan Kualitas Produk , Kualitas layanan, dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas	18
2.4	Penelitian yang Relevan	20
2.5	Model Penelitian	22
2.6	Hipotesis Penelitian	23
	<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	<b>25</b>
3.1	Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel	25
3.2	Operasionalisasi Variabel	26
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.5.1	Analisa Outer Model	32
3.5.2	Analisa Inner Model	33
3.5.3	Pengujian Hipotesis	35

<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	36
4.1 Profil Responden	36
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian	36
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian	40
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.1 Validitas	43
4.2.2 Reliabilitas	47
4.3 Hasil Analisis Data	49
4.3.1 Hasil Pengujian Model Struktural	49
4.4 Pembahasan .	57
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	63
<b>LAMPIRAN</b>	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kategori Loyalitas	9
Gambar 4.1 Pie Chart Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2 Pie Chart Usia Responden	37
Gambar 4.3 Pie Chart Pekerjaan Responden	37
Gambar 4.4 Pie Chart Domisili Responden	38
Gambar 4.5 Pie Chart Pendapatan Per Bulan	39
Gambar 4.6 Pie Chart Menu Yang paling sering anda order di kedai kopi tuku	39
Gambar 4.7 Hasil Pengujian ulang Factor Loading dengan PLS	44
Gambar 4.8 Ouput Path Coeficient	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Varibel	27
Tabel 3.2 Pengujian $R^2$	33
Tabel 3.3 Pengujian $Q^2$	34
Tabel 3.4 Pengujian $f^2$	34
Tabel 4.1 Tanggapan Responden atas Kualitas Produk	40
Tabel 4.2 Tanggapan Responden atas Kualitas Layanan	41
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas Loyalitas Konsumen	42
Tabel 4.5 Output Loading Factor	44
Tabel 4.6 Output Cross Loading	45
Tabel 4.7 Output Fornell-Larcker Criterion	46
Tabel 4.8 Output Average Variances Extracted	47
Tabel 4.9 Output Composite Reliability	48
Tabel 4.10 Output Collinearity Statistic	48
Tabel 4.11 Output Path Coefficient	50
Tabel 4.12 Output R Square	51
Tabel 4.13 Output F Square	52
Tabel 4.14 Output Q Square	53
Tabel 4.15 Output Bootstrapping Pengaruh Langsung	54
Tabel 4.16 Uji Pengaruh Simultan	54
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	66
Lampiran II Hasil Data Kuisisioner	70
Lampiran III Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	90
Lampiran IV Hasil Pengolahan Data	91