

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	i
SURAT PERNYATAAN UNTUK TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Kerangka Penulisan	9

BAB 2 TELAAH KEPUSTAKAAN	11
A. Teori Utama.....	11
B. Definisi Konseptual Variabel	11
1. Kualitas Pelayanan	12
2. Citra Merek.....	13
3. Kepuasan Pelanggan.....	15
4. Loyalitas Pelanggan.....	16
C. Kaitan Antar Variabel.....	18
1. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2. Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	18
3. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
D. Penelitian Terdahulu.....	19
E. Kerangka Pemikiran	22
F. Hipotesis Penelitian.....	23
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 24
A. Jenis dan Periode Penelitian	24
B. Sumber dan Pengumpulan Data	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	26
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	28

1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji <i>Measurement Model</i>	29
2. Uji <i>Structural Model</i>	30
G. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	30
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Perusahaan.....	32
B. Hasil Penelitian.....	33
1. Karakteristik Deskripsi Responden.....	33
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	34
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	36
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	37
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian produk Janji Jiwa.....	38
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	39
3. Analisis SEM Menggunakan SmartPLS.....	41
a. Evaluasi <i>Outer Model</i>	41
1) Pengujian Validitas.....	41
2) Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	44
3) Pengujian Validitas Diskriminan.....	45

4) Pengujian Reliabilitas	47
b. Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	48
1) <i>R Square</i> (R^2).....	48
2) <i>Effect Size</i> (F^2).....	49
3) Nilai Relevansi Prediktif (Q^2).....	50
4. Pengujian Hipotesis	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian	53
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan	53
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas pelanggan.....	54
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan.....	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data 10 Negara Konsumsi Kopi Terbesar Dunia 2016/2017	3
Gambar 2.1 Piramida Loyalitas Pelanggan.....	17
Gambar 2.2 Rancangan Model	22
Gambar 4.1 Model PLS	42
Gambar 4.2 Model <i>Bootstrapping</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (Lanjutan)	27
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	36
Tabel 4.5 Pengeluaran untuk Membeli Kopi dalam Sebulan	37
Tabel 4.6 Apakah Anda Pernah Membeli Produk Janji Jiwa	38
Tabel 4.7 Uji Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif (Lanjutan)	40
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	43
Tabel 4.10 Uji <i>Average Variance Extracted</i>	44
Tabel 4.11 Uji Validitas Diskriminan.....	45
Tabel 4.12 Uji Validitas Diskriminan (Lanjutan).....	46
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	47
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 4.15 Nilai R^2 Setiap Variabel.....	48
Tabel 4.16 Nilai <i>Effect Size</i> (F^2)	49
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 Penelitian Terdahulu.....	69