

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	7
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Kerangka Penelitian	9
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Definisi Konseptual Variabel	15
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Kualitas Produk.....	17
2.2.3 <i>Brand Innovativeness</i>	18
2.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.4 <i>Customer Loyalty</i>	21
2.3 KAITAN ANTAR VARIABEL.....	22
2.3.1 Kualitas pelayanan mempengaruhi <i>customer satisfaction</i> pada cafe Kasta.....	22
2.3.2 Kualitas produk mempengaruhi <i>customer satisfaction</i> pada cafe Kasta	21
2.3.3 <i>Brand Innovativeness</i> mempengaruhi <i>customer satisfaction</i> pada cafe Kasta ...	23

2.3.4 Kualitas pelayanan mempengaruhi <i>customer loyalty</i> pada cafe Kasta	24
2.3.5 Kualitas produk mempengaruhi <i>customer loyalty</i> pada cafe Kasta	24
2.3.6 <i>Brand Innovativeness</i> mempengaruhi <i>customer loyalty</i> pada cafe Kasta.....	25
2.3.7 <i>Customer satisfaction</i> mempengaruhi <i>customer loyalty</i> pada cafe Kasta.....	25
2.3.8 <i>Brand Innovativeness</i> mempengaruhi <i>customer loyalty</i> yang dimediasi <i>customer satisfaction</i> pada cafe Kasta.....	26
2.3.9 <i>Product Quality</i> mempengaruhi <i>customer loyalty</i> yang dimediasi <i>customer satisfaction</i> pada cafe Kasta	26
2.3.10 <i>Service Quality</i> mempengaruhi <i>customer loyalty</i> yang dimediasi <i>customer satisfaction</i> pada cafe Kasta.....	27
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Pemikiran.....	35
2.6 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	39
3.3.1 Variabel Independen	39
3.3.2 Variabel Dependen.....	39
3.3.3 Variabel Mediasi	39
3.3.4 Operasional Variabel	40
3.4 Teknik Pengolahan Data	41
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	43
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	43
4.1.1 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	43

4.1.2	Penyebaran Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.3	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.4	Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.5	Penyebaran Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	47
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.2.1	<i>Brand Inovativeness</i>	48
4.2.2	<i>Service Quality</i>	49
4.2.3	<i>Product Quality</i>	50
4.2.4	<i>Customer Satisfaction</i>	51
4.2.5	<i>Customer Loyalty</i>	51
4.3	Analisis Data Kuantitatif	52
4.3.1	Analisis Outer Model	52
4.3.2	Analisis Inner Model	57
4.3.3	Pembasan Hasil Pengujian Hipotesis	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	77