

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Umum Armor Kopi.....	1
1.1.2 Struktur Organisasi Armor Kopi .....	2
1.1.3 Logo Armor Kopi.....	3
1.1.4 Visi dan Misi Armor Kopi .....	4
1.1.5 Lokasi .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1 Pemasaran .....	17

2.1.2	<i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan) .....	17
2.1.3	<i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	20
2.1.4	<i>Brand Image</i> (Citra Merek) .....	22
2.1.5	<i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan).....	23
2.1.6	Hubungan Antar Variabel .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	46
2.4	Hipotesis Penelitian.....	49
2.5	Ruang Lingkup .....	49
BAB III METODE PENELITIAN .....		51
3.1	Jenis Penelitian .....	51
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....	51
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	51
3.2.2	Skala Pengukuran.....	56
3.3	Tahapan Penelitian.....	57
3.4	Populasi dan Sampel .....	58
3.4.1	Populasi.....	58
3.4.2	Sampel .....	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.5.1	Data Primer .....	59
3.5.2	Data Sekunder .....	60
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.1	Uji Validitas .....	60
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	63
3.7	Uji Korelasi.....	64
3.8	Teknik Analisis Data.....	66
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	66
3.8.2	Uji <i>Methodes Succesive Internal</i> (MSI).....	67
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	68
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	70

3.9 Uji Hipotesis .....	70
3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	70
3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	71
3.9.3 Koefisien Determinasi .....	72
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 73
4.1 Pengumpulan Data .....	73
4.2 Karakteristik Responden .....	73
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	74
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
4.2.4 Karakteristik responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Jajan per-Bulan .....	76
4.3 Hasil Penelitian .....	77
4.3.1 Analisis deskriptif .....	77
4.3.2 Uji <i>Methods Succesive Internal</i> (MSI) .....	90
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	90
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	94
4.3.5 Uji Hipotesis .....	96
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	98
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	100
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 104
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Saran .....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN .....	111