

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Starbucks .....	3
1.1.4 Produk dan Layanan Starbucks.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis .....	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
1.7 Waktu dan Periode Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 <i>Generation Z</i> .....	12
2.1.2 Customer Satisfaction .....	12
2.1.3 <i>Brand Loyalty</i> .....	14
2.1.4 <i>Financial Literacy</i> .....	15

2.2 Hubungan Antar Variabel .....	16
2.2.1 Hubungan Antara <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Brand Loyalty</i> .....	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Kerangka Pemikiran .....	29
2.5 Hipotesis Penelitian .....	29
2.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	31
3.2.1 Operasional Variabel .....	31
3.2.2 Skala Pengukuran .....	33
3.2.3 Tahapan Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel .....	34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4.1 Data Primer .....	37
3.4.2 Data Sekunder.....	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.5.1 Uji Validitas.....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	42
3.6.2 Analisis SEM-PLS.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>