

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 15 |
| 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 15 |
| 1.1.1. Profil Perusahaan | 15 |
| 1.1.2. Logo Perusahaan..... | 16 |
| 1.1.3. Visi dan Misi Starbucks | 16 |
| 1.1.4. Produk dan Layanan Starbucks..... | 17 |
| 1.2. Latar Belakang Penelitian | 18 |
| 1.3. Perumusan Masalah..... | 27 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 27 |
| 1.5. Kegunaan Penelitian..... | 28 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 28 |
| 1.7. Waktu dan Periode Penelitian | 29 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 30 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 30 |
| 2.1.1. Pemasaran | 30 |
| 2.1.2. <i>Member Card</i> | 30 |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.1.4. Loyalitas Pelanggan | 33 |
| 2.2. Hubungan Antar Variabel | 35 |
| 2.2.1. Hubungan Antara <i>Member Card</i> dan Kepuasan Pelanggan | 35 |
| 2.2.2. Hubungan Antara <i>Member Card</i> dan Loyalitas Pelanggan | 36 |
| 2.2.3. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan | 36 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.2.4. | Hubungan Antara <i>Member Card</i> dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 36 |
| 2.3. | Penelitian Terdahulu | 38 |
| 2.4. | Kerangka Pemikiran..... | 52 |
| 2.5. | Hipotesis Penelitian..... | 52 |
| 2.6. | Ruang Lingkup Penelitian..... | 53 |
| BAB III | METODE PENELITIAN..... | 54 |
| 3.1. | Jenis Penelitian..... | 54 |
| 3.2. | Operasional Variabel dan Skala Pengukuran..... | 54 |
| 3.2.1. | Operasional Variabel | 54 |
| 3.2.2. | Skala Pengukuran..... | 58 |
| 3.3. | Tahapan Penelitian | 59 |
| 3.4. | Populasi dan Sampel | 59 |
| 3.4.1. | Populasi..... | 59 |
| 3.4.2. | Sampel..... | 59 |
| 3.4.3. | Teknik Pengambilan Sampel | 60 |
| 3.5. | Pengumpulan Data | 61 |
| 3.5.1. | Data Primer | 61 |
| 3.5.2. | Data Sekunder..... | 62 |
| 3.6. | Teknik Pengolahan Data | 62 |
| 3.6.1. | Uji Validitas | 62 |
| 3.6.2. | Uji Reliabilitas | 64 |
| 3.7. | Teknik Analisa Data..... | 65 |
| 3.7.1. | Analisis Deskriptif | 65 |
| 3.7.2. | <i>Structural Equation Model</i> (SEM)..... | 66 |
| 3.7.3. | <i>Partial Least Square</i> (PLS)..... | 66 |
| 3.7.4. | Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)..... | 67 |
| 3.7.5. | Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 68 |
| 3.7.6. | Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Regresi Berganda | 69 |
| 3.7.7. | <i>Goodness of Fit Model</i> (GOFM) | 70 |
| 3.7.8. | Pengujian Hipotesis | 70 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 72 |
| 4.1. | Pengumpulan Data | 72 |

| | | |
|----------------------------|--|------------|
| 4.2. | Karakteristik Responden | 72 |
| 4.2.1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 72 |
| 4.2.2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 73 |
| 4.2.3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 73 |
| 4.2.4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Saat Ini..... | 74 |
| 4.3. | Hasil Penelitian | 74 |
| 4.3.1. | Analisis Deskriptif | 75 |
| 4.3.2. | <i>Structural Equation Model (SEM)</i> | 85 |
| 4.4. | Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>) | 85 |
| 4.5. | Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 90 |
| 4.5.1. | Evaluasi Pengukuran Sempel..... | 90 |
| 4.5.2. | <i>Predictive Relevance</i> | 91 |
| 4.5.3. | <i>Goodness of Fit Model (GOFM)</i> | 92 |
| 4.5.4. | Uji Hipotesis | 93 |
| 4.5.5. | Model Persamaan..... | 95 |
| 4.6. | Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 98 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 101 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 101 |
| 5.2. | Saran..... | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 103 |
| LAMPIRAN..... | | 107 |