

## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                      | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                      | iii  |
| HALAMAN MOTO .....                                            | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                          | v    |
| ABSTRAK .....                                                 | vii  |
| ABSTRACT .....                                                | viii |
| DAFTAR ISI .....                                              | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                            | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                           | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                         | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                       | 1    |
| 1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....                    | 1    |
| 1.2    Latar Belakang Penelitian.....                         | 5    |
| 1.3    Perumusan Masalah.....                                 | 21   |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                 | 22   |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....                                | 22   |
| 1.5.1    Aspek Akademis .....                                 | 22   |
| 1.5.2    Aspek Praktik.....                                   | 23   |
| 1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....                | 23   |
| BAB II TINJAUAN PUSTKA.....                                   | 25   |
| 2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu.....                    | 25   |
| 2.1.1    Kewirausahaan.....                                   | 25   |
| 2.1.2    Pemasaran.....                                       | 25   |
| 2.1.3    Pemasaran Kewirausahaan.....                         | 26   |
| 2.1.4    Dimensi Pemasaran Kewirausahaan.....                 | 27   |
| 2.1.5    Kepuasan Pelanggan.....                              | 30   |
| 2.1.6    Nilai Pelanggan.....                                 | 31   |
| 2.1.7    Pemasaran Kewirausahaan dan Kepuasan Pelanggan ..... | 32   |

|                                                     |                                                                      |           |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.8                                               | Pemasaran Kewirausahaan dan Nilai Pelanggan .....                    | 33        |
| 2.1.9                                               | Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan .....                         | 33        |
| 2.1.10                                              | Penelitian Terdahulu .....                                           | 34        |
| 2.2                                                 | Kerangka Pemikiran.....                                              | 36        |
| 2.3                                                 | Hipotesis Penelitian.....                                            | 38        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              |                                                                      | <b>39</b> |
| 3.1                                                 | Jenis Penelitian.....                                                | 39        |
| 3.2                                                 | Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....                  | 40        |
| 3.2.1                                               | Operasional Variabel.....                                            | 40        |
| 3.2.2                                               | Skala Pengukuran .....                                               | 42        |
| 3.3                                                 | Tahapan Penelitian .....                                             | 43        |
| 3.4                                                 | Populasi dan Sampel.....                                             | 43        |
| 3.5                                                 | Pengumpulan Data dan Sumber Data.....                                | 45        |
| 3.5.1                                               | Pengumpulan Data.....                                                | 45        |
| 3.5.2                                               | Sumber Data .....                                                    | 45        |
| 3.6                                                 | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                 | 46        |
| 3.6.1                                               | Uji Validitas .....                                                  | 46        |
| 3.6.2                                               | Uji Reliabilitas .....                                               | 49        |
| 3.7                                                 | Teknik Analisis Data.....                                            | 50        |
| 3.7.2                                               | Analisis Deskriptif.....                                             | 50        |
| 3.7.2                                               | Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)<br>..... | 52        |
| 3.7.3                                               | Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                        | 52        |
| 3.7.4                                               | Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....                        | 56        |
| 3.8                                                 | Model Uji Kelayakan (Goodness of Fit Test) .....                     | 58        |
| 3.9                                                 | Uji Hipotesis.....                                                   | 58        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                                      | <b>61</b> |
| 4.1                                                 | Karakteristik Responden.....                                         | 61        |
| 4.1.1                                               | Coffee Shop .....                                                    | 61        |
| 4.1.2                                               | Jabatan .....                                                        | 62        |
| 4.1.3                                               | Jenis Kelamin .....                                                  | 62        |

|                |                                                                                                                             |     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.4          | Lama Masa Kerja .....                                                                                                       | 63  |
| 4.2            | Hasil Penelitian.....                                                                                                       | 63  |
| 4.1.1          | Hasil Analisis Deskriptif.....                                                                                              | 63  |
| 4.2.2          | Hasil Analisis Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS).....                                            | 76  |
| 4.2.3          | Hasil Analisis <i>Outer Model</i> .....                                                                                     | 77  |
| 4.2.4          | Hasil Analisis Inner Model.....                                                                                             | 90  |
| 4.2.5          | Hasil Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> ).....                                                              | 93  |
| 4.2.6          | Hasil Uji Hipotesis.....                                                                                                    | 94  |
| 4.3            | Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                                            | 97  |
| 4.3.1.         | Hasil Karakteristik Responden.....                                                                                          | 97  |
| 4.3.2.         | Hasil Analisis Deskriptif.....                                                                                              | 99  |
| 4.3.3.         | Pengaruh <i>Entrepreneurial Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                                                  | 102 |
| 4.3.4.         | Pengaruh <i>Entrepreneurial Marketing</i> Terhadap Nilai Pelanggan .....                                                    | 103 |
| 4.3.5.         | Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan...                                                                     | 103 |
| 4.3.6.         | Pengaruh <i>Entrepreneurial Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi..... | 104 |
| BAB V          | KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                                                                  | 105 |
| 5.1            | Kesimpulan.....                                                                                                             | 105 |
| 5.2            | Saran.....                                                                                                                  | 106 |
| 5.2.1          | Bagi Pelaku Bisnis.....                                                                                                     | 106 |
| 5.2.2          | Bagi Peneliti Selanjutnya.....                                                                                              | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | .....                                                                                                                       | 108 |
| LAMPIRAN       | .....                                                                                                                       | 118 |