

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>SUMMARY</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.1. Rumusan Masalah .....	5
1.2. Tujuan Penelitian .....	8
1.3. Manfaat Penelitian .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Telaah Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Tinjauan Tentang Perilaku Konsumen .....	11
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	11
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	13
2.2.3 Tahap-Tahap Pengembalian Keputusan Pembelian .....	15
2.3. Tinjauan Tentang Loyalitas Pelanggan .....	17
2.4. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan .....	21
2.5. Tinjauan Tentang <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	28
2.5.1. Jenis Variabel dalam SEM .....	29
2.5.2. Bagian dalam SEM .....	30
2.5.3. <i>Error</i> Pada Sebuah Pengukuran .....	30
<b>III. KERANGKA TEORITIS PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Pemikiran .....	33
3.2. Hipotesis Penelitian .....	37
3.3. Batasan Masalah .....	37
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
<b>IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian .....	50
4.2. Metode Penentuan Sampel .....	50
4.3. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	51
4.3.1 Data Primer .....	51

4.3.2 Data Sekunder .....	51
4.4. Metode Analisis Data .....	52
4.5 Uji Hipotesis .....	60

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
5.2. Karakteristik Responden .....	64
5.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
5.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	65
5.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
5.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Perbulan .....	65
5.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal .....	67
5.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Baker's King Donut & Coffe dalam Satu Tahun Terakhir .....	67
5.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	68
5.3.1. Hasil Uji Validitas .....	68
5.3.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	69
5.4. Hasil Uji <i>Struktural Equation Modeling</i> (SEM) .....	70
5.4.1. Uji Normalitas .....	70
5.4.2. Uji <i>Outlier</i> .....	70
5.5. Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness Of Fit Test</i> ) .....	71
5.6. Analisis Koefisien Jalur <i>Struktural Equation Modeling</i> (SEM) ..	72
5.6.1. Analisis Koefisien Jalur Kualitas Produk (X1) .....	73
5.6.2. Analisis Koefisien Jalur Kualitas Layanan (X2) .....	74
5.6.3. Analisis Koefisien Jalur Nilai yang Dirasakan (X3) .....	75
5.6.4. Analisis Koefisien Jalur Kepuasan Pelanggan (X4) .....	77
5.6.5. Analisis Koefisien Jalur Loyalitas Pelanggan (Y) .....	76
5.7. Uji Hipotesis .....	77
5.6.1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (X4) .....	78
5.6.2. Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (X4) .....	80
5.6.3. Pengaruh Nilai yang Dirasakan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (X4) .....	81
5.6.4. Pengaruh Kepuasan (X4) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	83
5.7. Hubungan Pengaruh Tidak Langsung .....	84

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan .....	86
6.2. Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	94



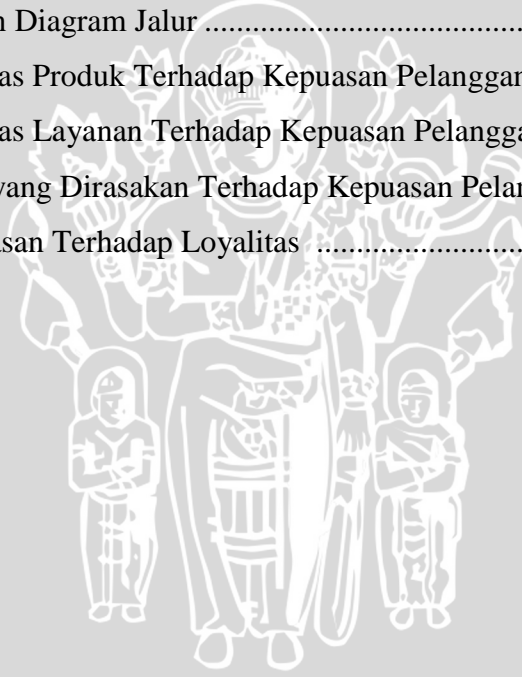


## DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Definisi Operasional.....	38
2.	Kriteria Indeks Reliabilitas.....	54
3.	Model Pengukuran .....	57
4.	<i>Goodness Of Fit Index</i> .....	60
5.	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	63
6.	Distribusi Usia Responden .....	64
7.	Distribusi Pekerjaan Responden.....	64
8.	Distribusi Pendapatan / Uang Saku Responden .....	65
9.	Distribusi Kota Asal Responden .....	66
10.	Distribusi Frekuensi Pembelian Responden.....	67
11.	Hasil Uji Perhitungan Validitas.....	68
12.	Hasil Uji Reliabilitas .....	69
13.	Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i> .....	71
14.	Interpretasi Koefisien Jalur .....	73
15.	Koefisien Jalur Variabel Kualitas Produk (X1) .....	73
16.	Koefisien Jalur Variabel Kualitas Layanan (X2).....	74
17.	Koefisien Jalur Variabel Nilai yang Dirasakan (X3) .....	75
18.	Koefisien Jalur Variabel Kepuasan Pelanggan (X4).....	76
19.	Koefisien Jalur Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	76
20.	Pengujian Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan.....	77
21.	Pengujian Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83
22.	Pengaruh Tidak Langsung Model SEM .....	84

**DAFTAR SKEMA**

Nomor	Teks	Halaman
1.	Model Perilaku Konsumen.....	13
2.	Tahap Pengembalian Keputusan .....	16
3.	Kerangka Pemikiran Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Baker’s King Donuts & Coffee .....	36
4.	Langkah-Langkah Pemodelan SEM.....	54
5.	Diagram Teoritis Diagram Jalur.....	56
6.	Hasil Perhitungan Diagram Jalur .....	71
7.	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
8.	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
9.	Hubungan Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
10.	Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian .....	94
2	Tabulasi Data .....	100
3	Distribusi Jawaban Responden.....	104
4	Uji Validitas .....	106
5	Uji Reliabilitas.....	108
6	<i>Assessment of normality</i> (Groiup number 1).....	110
7	<i>Mahalanobis distance</i> Groiup number 1).....	111
8	Uji Kelayakan Model .....	114
9	<i>Regression Weights : (Group number 1 – Default Model.....</i>	116
10	<i>Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....</i>	117

