# DAFTAR ISI

PENGESAHAN i

ABSTRAK ii

*ABSTRACT* iii

KATA PENGANTAR iv

[DAFTAR ISI v](#_TOC_250002)

[DAFTAR TABEL ix](#_TOC_250001)

[DAFTAR GAMBAR xi](#_TOC_250000)

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I. PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 7
3. Batasan Masalah 7
4. Batasan Penelitian 8
5. Rumusan Masalah 8
6. Tujuan Penelitian 8
7. Manfaat Penelitian 9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA 10

1. Landasan Teori 10
   1. Kualitas Produk 10
      1. Definisi Kualitas 10
      2. Definisi Produk 11
      3. Definisi Kualitas Produk 11
      4. Dimensi Kualitas Produk 12
   2. Kualitas Layanan 14
      1. Definisi Kualitas Layanan 14
      2. Dimensi Kualitas Layanan 15
   3. Loyalitas Pelanggan 15
      1. Definisi Loyalitas 15
      2. Manfaat Loyalitas Konsumen 16
      3. Dimensi Loyalitas Pelanggan 17
2. Penelitian Terdahulu 17
3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 22
   1. Kerangka Pemikiran 22
      1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan 22
      2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan 23
   2. Hipotesis Penelitian 24

BAB III. METODE PENELITIAN 25

1. Objek Penelitian 25
2. Desain Penelitian 25
3. Variabel Penelitian 28
   1. Variabel Penelitian 28
      1. Variabel Independen (*Independent Variable*) 28
      2. Variabel Dependen (*Dependent Variable*) 33
4. Teknik Pengumpulan Data 34
5. Teknik Pengambilan Sampel 34
   1. Penentuan Populasi 34
   2. Penentuan Sampel 34
6. Teknik Analisis Data 35
   1. Uji Validitas 35
   2. Uji Reliabilitas 36
   3. Analisis Deskriptif 37
      1. Rata – Rata Hitung 37
      2. Analisis Presentase (%) 37
   4. Uji Asumsi Klasik 38
      1. Uji Normalitas Residual 38
      2. Uji Multikolinieritas 38
      3. Uji Heteroskedastisitas 39
   5. Analisis Regresi Linear Berganda 39
      1. Uji Keberartian Model (Uji F) 40
      2. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t) 41
      3. Koefisien Determinasi (R2) 41

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 42

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 42
   1. Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat 42
   2. Produk Perusahaan 45
2. Uji Instrumen Penelitian 47
   1. Uji Validitas dan Reliabilitas 47
      1. Uji Validitas 47
      2. Uji Reliabilitas 50
   2. Analisis Data Responden 51
      1. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
      2. Presentase Responden Berdasarkan Usia 52
      3. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan 53
      4. Presentase Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal 53
   3. Analisis Deskriptif 54
      1. Kualitas Produk 54
      2. Kualitas Layanan 58
      3. Loyalitas Pelanggan 62
   4. Analisis Uji Asumsi Klasik 64
      1. Uji Normalitas 64
      2. Uji Heterokedastisitas 65
      3. Uji Multikolinieritas 66
   5. Analisis Regresi Linear Berganda 66
      1. Uji Keberartian Model (Uji F) 66
      2. Uji Besar Pengaruh dan Prediksi (Uji t) 67
      3. Uji Koefisien Determinasi 68
      4. Pembahasan 69

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 71

1. Kesimpulan 71
2. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN 75

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sejumlah *Coffee Shop* di Indonesia Tahun 2018 5

Tabel 1.2 *Top Brand Index Cafe* Kopi 2018 6

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk 28

Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan 31

Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan 33

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 48

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 48

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 49

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk 50

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan 50

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan 51

Tabel 4.7 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51

Tabel 4.8 Presentase Responden Berdasarkan Usia 52

Tabel 4.9 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan 53

Tabel 4.10 Presentase Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal 53

Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Kualitas Produk 54

Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan 58

Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Loyalitas Pelanggan 62

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas 65

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas 65

Tabel 4.16 Hasil Uji Multokolinieritas 66

Tabel 4.17 Uji Keberartian Model (Uji F) 66

Tabel 4.18 Hasil Uji Model T 67

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi 68

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual 23

Gambar 4.1 Logo Perusahaan Starbucks Coffee 43

Gambar 4.2 Gambar Menu Starbucks Coffee 45

Gambar 4.3 Gambar Produk Starbucks Coffee 46

Gambar 4.4 Gambar Produk Starbucks Coffee 46

Gambar 4.5 Gambar Produk Starbucks Coffee 47

# DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Pra-Kuesioner Penelitian 76

LAMPIRAN 2 Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1) 82

LAMPIRAN 3 Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X2) 84

LAMPIRAN 4 Data Pra Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 86

LAMPIRAN 5 Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) 88

LAMPIRAN 6 Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2) 89

LAMPIRAN 7 Hasil Output Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 90

LAMPIRAN 8 Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1) 91

LAMPIRAN 9 Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2) 92

LAMPIRAN 10 Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 93

LAMPIRAN 11 Kuesioner Penelitian 94

LAMPIRAN 12 Data Profil Responden 100

LAMPIRAN 13 Hasil Output Profil Responden (Jenis Kelamin) 105

LAMPIRAN 14 Hasil Output Profil Responden (Usia) 106

LAMPIRAN 15 Hasil Output Profil Responden (Pekerjaan) 107

LAMPIRAN 16 Hasil Output Profil Responden (Lokasi) 108

LAMPIRAN 17 Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1) 109

LAMPIRAN 18 Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X2) 114

LAMPIRAN 19 Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 119

LAMPIRAN 20 Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1) 124

LAMPIRAN 21 Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2) 129

LAMPIRAN 22 Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) . 135 LAMPIRAN 23 Hasil Output Analisis Regresi Uji Normalitas 138

LAMPIRAN 24 Hasil Output Analisis Regresi Uji Heterokedastisitas 139

LAMPIRAN 25 Hasil Output Analisis Regresi Uji Multikolinieritas 140

LAMPIRAN 26 Hasil Output Analisis Regresi Uji F 141

LAMPIRAN 27 Hasil Output Analisis Regresi Uji t 142

LAMPIRAN 28 Hasil Output Analisis Regresi Koefisien Determinasi 143

LAMPIRAN 29 Dokumentasi Objek Penelitian Starbucks Coffee Artha Gading 144

LAMPIRAN 30 Dokumentasi Foto Beberapa Responden 145