DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vi**
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vii**
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pertanyaan Penelitian 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Kebaruan Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA **13**
A. Latar Belakang Teori 13
1. *Brand Loyalty* (Loyalitas Merek) 13
2. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan) 20
3. *Brand Trust* (Kepercayaan Merek) 29
B. Kerangka Teoritik dan Hipotesis 35
1. Hipotesis 38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **39**

Halaman

A. Waktu dan Tempat Penelitian 39

1. Waktu Penelitian 39

2. Tempat Penelitian 39

B. Pendekatan Penelitian 40

C. Populasi dan Sampel 41

1. Populasi 41

2. Sampel 41

D. Penyusunan Instrumen 42

1. *Brand Loyalty* (Loyalitas Merek) – Variabel Y 42

2. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan) – Variabel X1 50

3. *Brand Trust* (Kepercayaan Merek) – Variabel X2 57

E. Teknik Pengumpulan Data 64

F. Teknik Analisis Data 65

1. Uji Persyaratan Analisis 65

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana 66

3. Uji Hipotesis 66

4. Analisis Korelasi Pearson 67

5. Perhitungan Koefisien Determinasi 67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 69

A. Deskripsi Data 69

1. Profil Responden 69

2. Profil Data 73

3. Analisis Data 84

B. Pembahasan 94

BAB V PENUTUP 98

A. Kesimpulan 98

B. Implikasi 99

C. Keterbatasan Penelitian 101

D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya 102

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN 107

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 194

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Konsumsi Kopi di Indonesia 2

Gambar 1.2 Persentase Kepuasan Konsumen dengan Kopi Kenangan..... 7

Gambar 1.3 Persentase Kepercayaan Konsumen terhadap Kopi Kenangan.... 8

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 23

Gambar 2.2 Model Ekspektasi Diskonfirmasi Kepuasan Pelanggan 24

Gambar 2.3 Kerangka Teoritik X1 dan X2 terhadap Y 37

Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden 69

Gambar 4.2 Grafik Usia Responden 70

Gambar 4.3 Grafik Asal Universitas Responden..... 72

Gambar 4.4 Grafik Pengeluaran Bulanan Responden 73

Gambar 4.5 Grafik Histogram *Brand Loyalty*..... 76

Gambar 4.6 Grafik Histogram *Customer Satisfaction*..... 79

Gambar 4.7 Grafik Histogram *Brand Trust* 83

Gambar 4.8 Grafik Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* 88

Gambar 4.8 Grafik Pengaruh *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty*..... 89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkuman Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan 6

Tabel 1.2 Rangkuman Keluhan terhadap Kepercayaan Merek 6

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Merek 44

Tabel 3.2 Skala Penilaian Loyalitas Merek 45

Tabel 3.3 Data Validitas Variabel Loyalitas Merek 47

Tabel 3.4 Data Varians Variabel Loyalitas Merek 49

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan 51

Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan 52

Tabel 3.7 Data Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 54

Tabel 3.8 Data Varians Variabel Kepuasan Pelanggan 56

Tabel 3.9 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan Merek 58

Tabel 3.10 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan Merek 59

Tabel 3.11 Data Validitas Variabel Kepercayaan Merek..... 61

Tabel 3.12 Data Varians Variabel Kepercayaan Merek 63

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... 69

Tabel 4.2 Usia Responden..... 70

Tabel 4.3 Asal Universitas/Perguruan Tinggi Responden 71

Tabel 4.4 Pengeluaran Bulanan Responden 72

Tabel 4.5 Statistika Deskriptif *Brand Loyalty*..... 75

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi *Brand Loyalty* 75

Tabel 4.7 Rata-Rata Hitung Skor Indikator *Brand Loyalty* 77

Tabel 4.8 Statistika Deskriptif *Customer Satisfaction*..... 78

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi *Customer Satisfaction* 79

Tabel 4.10 Rata-Rata Hitung Skor Indikator *Customer Satisfaction*..... 80

Tabel 4.11 Statistika Deskriptif *Brand Trust* 82

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi *Brand Trust*..... 82

Tabel 4.13 Rata-Rata Hitung Skor Indikator *Brand Trust*..... 84

Tabel 4.14 Uji Normalitas..... 85

Tabel 4.15 Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y 86

Tabel 4.16 Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y 86

Tabel 4.17 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y..... 87

Tabel 4.18 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X2 terhadap Y..... 88

Tabel 4.19 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 terhadap Y 90

Tabel 4.20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 terhadap Y 91

Tabel 4.21 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X1 terhadap Variabel Y .. 91

Tabel 4.22 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X2 terhadap Variabel Y .. 92

Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi *Customer Satisfaction* (X1) terhadap *Brand Loyalty* (Y)..... 93

Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi *Brand Trust* (X2) terhadap *Brand Loyalty* (Y)..... 94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian 107

Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi 108

Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Skripsi 110

Lampiran 4. Survei Awal Penelitian 112

Lampiran 5. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y 115

Lampiran 6. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y 118

Lampiran 7. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y 119

Lampiran 8. Data Perhitungan Validitas Variabel Y 120

Lampiran 9. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y 121

Lampiran 10. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y 122

Lampiran 11. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 123

Lampiran 12. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 126

Lampiran 13. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 127

Lampiran 14. Data Perhitungan Validitas Variabel X1 128

Lampiran 15. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X1 129

Lampiran 16. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1 130

Lampiran 17. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 131

Lampiran 18. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 134

Lampiran 19. Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 135

Lampiran 20. Data Perhitungan Validitas Variabel X2 136

Lampiran 21. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X2 137

Lampiran 22. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2 138

Lampiran 23. Kuesioner Final Penelitian Variabel Y 139

Lampiran 24. Data Mentah Variabel Y 142

Lampiran 25. Perhitungan *Range*, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y 146

Lampiran 26. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y 147

Lampiran 27. Skor Indikator Dominan Variabel Y 148

Lampiran 28. Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 149

Lampiran 29. Data Mentah Variabel X1 152

Lampiran 30. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 156

Lampiran 31. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 157

Lampiran 32. Skor Indikator Dominan Variabel X1 158

Lampiran 33. Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 159

Lampiran 34. Data Mentah Variabel X2 162

Lampiran 35. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 166

Lampiran 36. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2..... 167

Lampiran 37. Skor Indikator Dominan Variabel X2 168

Lampiran 38. Data Mentah Variabel Variabel X1 dan X2 dengan Y..... 169

Lampiran 39. Perhitungan Uji Normalitas 172

Lampiran 40. Perhitungan Uji Kelinieran X1 dengan Y 173

Lampiran 41. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$ 174

Lampiran 42. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dengan Y 175

Lampiran 43. Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson Correlation* X1 dengan Y 176

Lampiran 44. Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y 177

Lampiran 45. Perhitungan Uji Kelinieran X2 dengan Y 178

Lampiran 46. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$ 179

Lampiran 47. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y 180

Lampiran 48. Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson Correlation* X2 dengan Y 181

Lampiran 49. Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y 182

Lampiran 50. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan X2 terhadap Y.... 183

Lampiran 51. Tabel Nilai-nilai r *Product Moment* dari *Pearson* 184

Lampiran 52. Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t 185

Lampiran 53. Daftar Responden Penelitian 186

Lampiran 54. Daftar Responden Survei Awal 189

Lampiran 55. Daftar Responden Survei Final 190

Lampiran 56. Hasil Uji *Turnitin* 193

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA