

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN.....  | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....   | iii  |
| KATA PENGANTAR.....   | iv   |
| DAFTAR ISI .....  | v    |
| DAFTAR TABEL .....  | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....  | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | x    |
| ABSTRAK .....   | xi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | xii  |
| DAFTAR ISI .....  |      |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1. Latar Belakang.....  | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                       | 4    |
| 1.2.1 Variabel yang Dipilih Setelah Melakukan Observasi.....    | 4    |
| 1.2.2 Kontroversi Melalui Sudut Pandang para Ahli .....         | 6    |
| 1.2.3 Kritikan Salah Satu Influencer .....                      | 7    |
| 1.2.4 Kritikan Salah Satu Akun di Media Konsumen Indonesia..... | 8    |
| 1.2.5 Kritikan Responden pada Kopi Kenangan .....               | 9    |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian .....                                | 19   |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                                     | 20   |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                                   | 21   |
| 1.6. Lingkup Penelitian.....                                    | 21   |
| 1.7. Sistematika Penelitian.....                                | 22   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                                     | 23   |
| 2.1. Identifikasi Merek.....                                    | 23   |
| 2.2. Keterlibatan Merek .....                                   | 24   |
| 2.3. Kepuasan Konsumen .....                                    | 24   |
| 2.4. Loyalitas Merek .....                                      | 25   |
| 2.5. Penelitian Terdahulu.....                                  | 25   |
| 2.6. Hipotesis .....  | 30   |
| 2.6.1 Pengaruh Identifikasi Merek pada Keterlibatan Merek.....  | 30   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.6.2 Pengaruh Identifikasi Merek pada Kepuasan Konsumen.....                                  | 33        |
| 2.6.3 Pengaruh Keterlibatan Merek pada Loyalitas Merek .....                                   | 34        |
| 2.6.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Merek .....                                    | 36        |
| 2.6.5 Pengaruh Identifikasi Merek pada Loyalitas Merek.....                                    | 37        |
| 2.6.6 Pengaruh Identifikasi Merek pada Loyalitas Merek dengan Mediasi Keterlibatan Merek ..... | 39        |
| 2.6.7 Pengaruh Identifikasi Merek pada Loyalitas Merek dengan Mediasi Kepuasan Konsumen .....  | 41        |
| 2.7. Model Penelitian.....   | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>46</b> |
| 3.1. Desain Penelitian .....   | 46        |
| 3.2. Metode Pengumpulan Data .....   | 46        |
| 3.2.1 Populasi .....   | 47        |
| 3.2.2 Sampel .....   | 47        |
| 3.2.3 Pengukuran Variabel .....  | 48        |
| 3.3. Instrumen Penelitian .....  | 48        |
| 3.3.1 Variabel Penelitian .....  | 49        |
| 3.3.2 Definisi Operasional dan Item Pengukuran.....  | 49        |
| 3.4. Metode Analisis Data .....  | 52        |
| 3.4.1 Uji Validitas.....   | 53        |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas .....   | 55        |
| 3.5. Teknik Analisis Data .....  | 56        |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif.....   | 56        |
| 3.5.2 Analisis Statistik .....   | 56        |
| 3.5.3 Langkah - Langkah Pengujian PLS .....  | 57        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>63</b> |
| 4.1. Melakukan <i>Outlier Model</i> dengan SPSS .....  | 63        |
| 4.2. Profil Responden .....  | 64        |
| 4.3. Karakteristik Data Penelitian.....  | 67        |
| 4.4. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....  | 71        |
| 4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 71        |
| 4.5. Pengujian Hipotesis ( <i>Inner Models - Direct Models</i> ).....                          | 76        |
| 4.5.1 Pengujian Hipotesis Variabel Mediasi ( <i>Inner Models - Indirect Models</i> ) .....     | 78        |
| 4.6. Pembahasan Hipotesis .....  | 82        |
| 4.6.1 Pembahasan Hipotesis 1 .....   | 84        |
| 4.6.2 Pembahasan Hipotesis 2 .....   | 84        |
| 4.6.3 Pembahasan Hipotesis 3 .....   | 85        |
| 4.6.4 Pembahasan Hipotesis 4 .....   | 86        |
| 4.6.5 Pembahasan Hipotesis 5 .....   | 86        |
| 4.6.6 Pembahasan Hipotesis 6 .....   | 87        |

|  |            |
|--|------------|
| 4.6.7 Pembahasan Hipotesis 7 .....             | 88         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>          | <b>89</b>  |
| 5.1. Kesimpulan .....                          | 89         |
| 5.2. Implikasi .....                           | 91         |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....             | 93         |
| 5.4. Saran Penelitian .....                    | 94         |
| 5.4.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya ..... | 94         |
| 5.4.2 Saran untuk Kopi Kenangan .....          | 94         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    | <b>95</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                          | <b>102</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Kota Asal Responden .....   | 9  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....   | 27 |
| Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Indikator .....  | 48 |
| Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran.....   | 50 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen Sampel kecil.....                                       | 53 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....   | 54 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Relibilitas Sampel Kecil .....  | 56 |
| Tabel 3.6 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....  | 58 |
| Tabel 3.7 Kriteria Evaluasi Model Struktural .....  | 61 |
| Tabel 3.8 Pengaruh Hipotesis Antar Variabel .....   | 61 |
| Tabel 4.1 Profil Responden .....  | 64 |
| Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Konstruk dan Indikator .....                                     | 67 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Konvergen.....  | 70 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Konvergen (Setelah KM5 Dihapus).....                                    | 72 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Diskriminan ( <i>Cross-Loading Factors</i> ) .....                      | 73 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....  | 74 |
| Tabel 4.7 Hasil <i>Path Coefficient</i> dan <i>P Values</i> .....                               | 75 |
| Tabel 4.8 Hasil <i>Path Coefficient</i> dan <i>P Values</i> IM ke KM.....                       | 77 |
| Tabel 4.9 Hasil <i>Path Coefficient</i> dan <i>P Values</i> IM ke KK .....                      | 78 |
| Tabel 4.10 Hasil <i>Indirect Effects</i> dan <i>Path Coefficients 2 Segments</i> IM ke KM ..... | 79 |
| Tabel 4.11 Hasil <i>Indirect Effects</i> dan <i>Path Coefficients 2 Segments</i> IM ke KK.....  | 80 |
| Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....  | 81 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Potensi Kopi Lokal Indonesia .....                       | 1   |
| Gambar 1.2 Penilaian Konsumen pada <i>Top of Mind</i> .....         | 11  |
| Gambar 1.3 Penilaian Konsumen pada Pemahaman .....                  | 11  |
| Gambar 1.4 Penilaian Konsumen pada Kepentingan .....                | 12  |
| Gambar 1.5 Penilaian Responden pada Efisiensi Pelayanan .....       | 13  |
| Gambar 1.6 Penilaian Responden pada Nilai Pemenuhan Kebutuhan.....  | 13  |
| Gambar 1.7 Penilaian Responden pada Pemilihan Rasa .....            | 14  |
| Gambar 1.8 Penilaian Responden pada Kritikan.....                   | 15  |
| Gambar 1.9 Penilaian Responden pada Pemberian Rekomendasi .....     | 16  |
| Gambar 1.10 Penilaian Responden pada Kualitas Pelayanan .....       | 16  |
| Gambar 1.11 Penilaian Responden pada Customer Care .....            | 17  |
| Gambar 1.12 Penilaian Responden pada Kentamaan Saran Konsumen ..... | 17  |
| Gambar 1.13 Frekuensi Pilihan Kopi yang Paling Banyak Dipilih.....  | 18  |
| Gambar 1.14 Proporsi Pembelian Kopi Kenangan .....                  | 19  |
| Gambar 1.15 Pembelian Berulang Kopi Kenangan .....                  | 19  |
| Gambar 2.2 Model Hipotesis Penelitian.....                          | 46  |
| Gambar 3.1 Model Pengujian Penelitian.....                          | 62  |
| Gambar 4.1 Model Analisis Data .....                                | 75  |
| Gambar 4.2 Pengisolasian Jalur Konstruksi IM ke KM.....             | 77  |
| Gambar 4.3 Pengisolasian Jalur Konstruksi IM ke KK .....            | 778 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....                                 | 102 |
| Lampiran 2 : Data 54 Responden .....                                    | 114 |
| Lampiran 3 : Hasil Validitas Konvergen & Diskriminan Sampel Kecil ..... | 117 |
| Lampiran 4 : Hasil Reliabilitas Sampel Kecil .....                      | 118 |
| Lampiran 5 : <i>Outlier Model</i> .....                                 | 119 |
| Lampiran 6 : Analisis Deskriptif .....                                  | 121 |
| Lampiran 7 : Statistik Deskriptif Konstruk dan Indikator .....          | 124 |
| Lampiran 8 : <i>Outer Models</i> .....                                  | 125 |
| Lampiran 9 : <i>Inner Models</i> .....                                  | 126 |