

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel .....	x
Intisari .....	xi
Abstract .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	13
1.1. Latar Belakang .....	13
1.2. Rumusan Masalah .....	18
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	19
1.4. Tujuan Penelitian.....	20
1.5. Manfaat Penelitian.....	20
1.6. Lingkup Penelitian .....	21
1.7. Sistematika Penelitian .....	21
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	23
2.1. Kualitas Layanan .....	23
2.2. Pengalaman Emosional Positif.....	25
2.3. Kewajaran Harga .....	27
2.4. Kepuasan Konsumen .....	29
2.5. Getok Tular Elektronik.....	31
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu .....	32
2.7. Perumusan Hipotesis .....	38
2.7.1. Kualitas Layanan.....	38

2.7.2.	Pengalaman Emosional Positif.....	40
2.7.3.	Kewajaran Harga.....	41
2.7.4.	Kepuasan Pelanggan .....	42
2.8.	Model Penelitian.....	43
BAB III METODA PENELITIAN .....		45
3.1.	Desain Penelitian .....	45
3.2.	Definisi Operasional.....	45
3.3.	Metoda Pengumpulan Data .....	47
3.3.1.	Instrumen Penelitian.....	47
3.3.2.	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan data .....	48
3.3.3.	Populasi dan Sampel .....	48
3.4.	Metoda Analisis Data .....	49
3.4.1.	Uji Validitas .....	49
3.4.2.	Uji Reliabilitas .....	51
3.4.3.	Uji <i>Inner Model</i> .....	52
3.4.4.	Uji Hipotesis Menggunakan PLS-SEM .....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Deskripsi Data .....	53
4.1.1.	Profil Responden.....	53
4.1.2.	Statistik Deskriptif .....	58
4.2.	Uji Akurasi Instrumen .....	60
4.2.1.	Uji Validitas .....	60
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	64
4.2.3.	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	66
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	69

4.4. Diskusi dan Pembahasan .....	71
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Simpulan.....	77
5.2. Implikasi Manajerial.....	79
5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	80
Daftar Pustaka .....	82
<b>Lampiran .....</b>	<b>86</b>

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Grafik Kenaikan Jumlah UKM DIY per-tahun 2022.....	13
Gambar 1.2 Fenomena Menjalarnya Kedai Kopi di Yogyakarta.....	15
Gambar 2.1 Penilaian Tingkat Kualitas Layanan .....	24
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	30
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	44
Gambar 4.1. Nilai p values.....	71

## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	46
Tabel 3.2 Keterangan Skala Likert.....	48
Tabel 4.1 Profil Responden Penelitian.....	54
Tabel 4.2 5 Kedai yang Menjadi Favorit Responden.....	57
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	58
Tabel 4.4 Nilai Outer Loading dan Communality .....	61
Tabel 4.5 Nilai Average Variance Extracted .....	62
Tabel 4.6 Nilai Cross-Loadings .....	63
Tabel 4.7 Nilai Cronbach's Alpha .....	64
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability .....	65
Tabel 4.9 Nilai R-Square.....	66
Tabel 4.10 Nilai f-square.....	67
Tabel 4.11 Nilai Goodness Fit Test.....	68
Tabel 4.12 Nilai Q-Square .....	69
Tabel 4.13 Hasil Bootstrapping Hipotesis .....	70
Tabel 4.14 Signifikansi Hipotesis Penelitian .....	71