

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | iii  |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....  | iv   |
| KATA PENGANTAR .....   | iii  |
| DAFTAR ISI .....   | vi   |
| DAFTAR TABEL .....   | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | x    |
| INTISARI .....   | xi   |
| ABSTRACT .....   | xii  |
| I. PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 5    |
| II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....                            | 6    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....   | 6    |
| 2.1.1 Sikap Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya .....        | 6    |
| 2.1.2 Keputusan Pembelian dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya .....   | 7    |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya .....     | 8    |
| 2.1.4 Loyalitas Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya .....    | 9    |
| 2.2 Landasan Teori .....   | 11   |
| 2.2.1 Teh Hitam .....  | 11   |
| 2.2.2 Perilaku Konsumen .....  | 14   |
| 2.2.3 Preferensi Konsumen .....  | 17   |
| 2.2.4 Sikap Konsumen .....   | 18   |
| 2.2.5 Keputusan Pembelian .....  | 19   |
| 2.2.5 Kepuasan Konsumen .....  | 21   |
| 2.2.6 Loyalitas Konsumen .....   | 23   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....   | 25   |
| 2.4 Hipotesis .....  | 26   |
| III. METODE PENELITIAN .....   | 28   |
| 3.1 Metode Dasar .....   | 28   |
| 3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....                                    | 28   |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel .....                                      | 29   |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....  | 30   |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....  | 30   |
| 3.6 Pembatasan Masalah .....   | 31   |
| 3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Indikator .....                  | 31   |
| 3.8 Metode Analisis Data .....   | 34   |
| 3.8.1 Uji Instrumen Penelitian .....                                     | 34   |
| 3.8.2 Analisis SEM ( <i>Structural Equation Modelling</i> ) .....        | 35   |
| 3.8.3 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap Konsumen .....      | 38   |
| 3.8.4 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ..... | 39   |
| 3.8.5 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....   | 40   |
| 3.8.6 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....  | 42   |
| IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN .....                                | 44   |
| 4.1 Keadaan Alam Kabupaten Banyumas .....                                | 44   |
| 4.2 Struktur Demografi Wilayah .....                                     | 44   |
| 4.3 Struktur Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia .....                    | 45   |
| 4.4 Struktur Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....                    | 45   |
| 4.5 Struktur Penduduk Berdasarkan Pengeluaran Konsumsi .....             | 45   |



|  |    |
|--|----|
| V. KARAKTERISTIK KONSUMEN .....  | 47 |
| 5.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 47 |
| 5.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....   | 47 |
| 5.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan Rumah Tangga .....                                 | 48 |
| 5.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                       | 49 |
| 5.5 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status Pernikahan .....                                       | 50 |
| VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....  | 51 |
| 6.1 Distribusi Konsumen Berdasarkan Pola Konsumsi, Perilaku Pembelian, dan Keputusan Pembelian ..... | 51 |
| 6.1.1 Distribusi Konsumen Berdasarkan Pola Konsumsi .....  | 51 |
| 6.1.2 Distribusi Konsumen Berdasarkan Perilaku Pembelian .....                                       | 51 |
| 6.1.3 Distribusi Konsumen Berdasarkan Atribut Produk .....   | 53 |
| 6.2 Persepsi Konsumen Terhadap Atribut Produk.....   | 55 |
| 6.2.1 Persepsi Konsumen Terhadap Aroma.....  | 55 |
| 6.2.2 Persepsi Konsumen Terhadap Rasa .....  | 56 |
| 6.2.3 Persepsi Konsumen Terhadap Warna Seduhan.....  | 57 |
| 6.2.4 Persepsi Konsumen Terhadap Merek .....   | 58 |
| 6.2.5 Persepsi Konsumen Terhadap Harga.....  | 59 |
| 6.3 Persepsi Konsumen Terhadap Tahap Pembelian dan Loyalitas .....                                   | 60 |
| 6.3.1 Persepsi Konsumen Terhadap Sikap Konsumen .....  | 60 |
| 6.3.2 Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....  | 62 |
| 6.3.3 Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen .....   | 63 |
| 6.3.4 Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....  | 64 |
| 6.4 SEM ( <i>Structural Equation Model</i> ) .....   | 65 |
| 6.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....   | 65 |
| 6.4.2 Uji Normalitas.....  | 66 |
| 6.4.3 Uji Multikolineritas.....  | 66 |
| 6.4.4 Uji Multivariate Outliers .....  | 66 |
| 6.4.5 Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> ).....                                      | 67 |
| 6.4.6 Evaluasi <i>Loading Factor</i> .....   | 68 |
| 6.4.7 Nilai dan Signifikansi Jalur.....  | 71 |
| VII. KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 87 |
| 7.1 Kesimpulan .....   | 87 |
| 7.2 Saran .....  | 88 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1. Beberapa Negara Tujuan dengan Volume Ekspor Teh terbesar dari Indonesia.....   | 11 |
| Tabel 2.2. Komponen Bioaktif dan Karakteristik Mutu Seduhan Teh.....  | 14 |
| Tabel 3.1. Pembangunan Perumahan di Kabupaten Banyumas .....  | 28 |
| Tabel 3.2. Jumlah Perumahan Kecamatan Sokaraja dan Kecamatan Purwokerto Selatan .....   | 29 |
| Tabel 3.3. Jumlah Sampel pada Kecamatan Sokaraja dan Kecamatan Purwokerto Selatan .....   | 30 |
| Tabel 3.4. Kategori Persepsi Konsumen terhadap Atribut Produk, Tahap Pembelian, dan Loyalitas .....   | 34 |
| Tabel 3.5. Uji Kesesuaian Model .....   | 38 |
| Tabel 3.6. Model Pengukuran Sikap Konsumen .....  | 39 |
| Tabel 3.7. Model Pengukuran Keputusan Pembelian .....   | 40 |
| Tabel 3.8. Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....   | 41 |
| Tabel 3.9. Model Pengukuran Loyalitas Konsumen .....  | 42 |
| Tabel 3.10. Penjelasan dari Diagram Jalur .....   | 43 |
| Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia.....   | 45 |
| Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 45 |
| Tabel 4.3. Pengeluaran Konsumsi Berdasarkan Kelompok Komoditas Makanan dan Bukan Makanan .....  | 46 |
| Tabel 5.1. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 47 |
| Tabel 5.2. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia .....  | 48 |
| Tabel 5.3. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan Rumah Tangga .....   | 49 |
| Tabel 5.4. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....  | 49 |
| Tabel 5.5. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status Pernikahan.....  | 50 |
| Tabel 6.1. Pola Konsumsi Teh di Kabupaten Banyumas.....   | 51 |
| Tabel 6.2. Pembelian Teh Rumah Tangga Konsumen di Kabupaten Banyumas ....   | 52 |
| Tabel 6.3. Perilaku Pembelian Teh Rumah Tangga Konsumen di Kabupaten Banyumas .....   | 53 |
| Tabel 6.4. Atribut Produk Teh di Kabupaten Banyumas.....  | 54 |
| Tabel 6.4. Persepsi Konsumen Terhadap Aroma Teh .....   | 56 |
| Tabel 6.5. Persepsi Konsumen Terhadap Rasa Teh.....   | 57 |
| Tabel 6.6. Persepsi Konsumen Terhadap Warna Seduhan .....   | 58 |
| Tabel 6.7. Persepsi Konsumen Terhadap Merek .....   | 59 |
| Tabel 6.8. Persepsi Konsumen Terhadap Harga .....   | 60 |
| Tabel 6.9. Penilaian Sikap Konsumen Teh di Kabupaten Banyumas.....  | 61 |
| Tabel 6.10. Penilaian Keputusan Pembelian Teh di Kabupaten Banyumas .....   | 63 |
| Tabel 6.11. Penilaian Kepuasan Konsumen Teh di Kabupaten Banyumas.....  | 64 |
| Tabel 6.12. Penilaian Loyalitas Konsumen Teh di Kabupaten Banyumas.....   | 65 |
| Tabel 6.13. Hasil Pengujian Kesesuaian Model.....   | 67 |
| Tabel 6.14. Nilai <i>Loading Factor</i> pada Konstruksi Eksogen.....  | 69 |
| Tabel 6.15. Nilai <i>Loading Factor</i> pada Konstruksi Endogen .....   | 70 |
| Tabel 6.16. Hasil Uji Hipotesis .....   | 72 |
| Tabel 6.17. Hasil Analisis Pengaruh Langsung Aroma, Rasa, Warna Seduhan, Merek, dan Harga terhadap Sikap Konsumen .....                                   | 74 |
| Tabel 6.18. Hasil Analisis Pengaruh Langsung Sikap Konsumen terhadap Keputusan Pembelian.....   | 75 |
| Tabel 6.19. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Aroma, Rasa, Warna Seduhan, Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Sikap Konsumen ..... | 77 |



|  |    |
|--|----|
| Tabel 6.20. Hasil Analisis Pengaruh Langsung Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen .....  | 78 |
| Tabel 6.21. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Aroma, Rasa, Warna Seduhan, Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen melalui Sikap Konsumen dan Keputusan Pembelian .....                    | 80 |
| Tabel 6.22. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Sikap Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian.....  | 80 |
| Tabel 6.23. Hasil Analisis Pengaruh Langsung Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....   | 81 |
| Tabel 6.24. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Aroma, Rasa, Warna Seduhan, Merek, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Sikap Konsumen, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Konsumen ... | 83 |
| Tabel 6.25. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Sikap Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen melalui Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Konsumen .....   | 84 |
| Tabel 6.26. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....  | 85 |
| Tabel 6.27. Hasil Uji Korelasi dan Kovarian .....  | 86 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1. Konsumsi Teh Nasional (Kementerian Petanian, 2019) .....          | 1  |
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....   | 26 |
| Gambar 3.1. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap Konsumen.....      | 39 |
| Gambar 3.2. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian....  | 40 |
| Gambar 3.3. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ....   | 41 |
| Gambar 3.4. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ..... | 42 |
| Gambar 6.1. Hasil Analisis Diagram Path .....                                 | 67 |