

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pendahuluan.....	11
2.2 <i>Consumption Value</i> (Nilai Konsumsi).....	11
2.3 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan).....	17
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Kerangka Penelitian.....	24
2.6 Simpulan	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendahuluan.....	25
3.2 Desain Penelitian	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.3.1 Jenis Data Penelitian.....	29

3.3.2 Informan Penelitian.....	29
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	30
3.4 Instrumen Penelitian	31
3.5 Metode Analisis Data	32
3.6 Kualitas Keabsahan Penelitian	35
3.7 Simpulan.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Pendahuluan.....	39
4.2 Pelaksanaan Penelitian	39
4.3 Profil Informan	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.4.1 Penilaian terhadap Kedai Kopi Saat Ini	43
4.4.2 <i>Consumption Value</i> (Nilai Konsumsi)	46
4.4.3 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan)	59
4.4.4 Penemuan Lain yang Diperoleh dari Penelitian	74
4.5 Simpulan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Implikasi Teoretis	86
5.3 Implikasi Manajerial.....	86
5.4 Keterbatasan Penelitian	89
5.5 Saran Penelitian Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	96