

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Lingkup Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Keterikatan Pelanggan.....	12
2.1.2. Niat Pembelian Berulang Pelanggan.....	13
2.1.3. Adopsi Aplikasi oleh Kedai Kopi di Indonesia.....	14
2.1.4. Information System Success Model (ISSM).....	16

2.2. Pengembangan Hipotesis.....	18
2.2.1. Pengaruh keterikatan pelanggan pada niat pembelian berulang pelanggan kedai kopi berbasis teknologi di Indonesia.....	18
2.2.2. Peran moderasi kualitas aplikasi kedai kopi pada hubungan pengaruh keterikatan pelanggan dan niat pembelian berulang pelanggan kedai kopi berbasis teknologi di Indonesia.....	19
2.3. Model Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.2.1. Keterikatan Pelanggan.....	23
3.2.2. Kualitas Adopsi Aplikasi.....	24
3.2.3. Niat Pembelian Berulang.....	25
3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	26
3.3.1. Metode Pengambilan Sampel.....	26
3.3.2. Populasi dan Unit Sampel.....	27
3.3.3. Ukuran Sampel.....	27
3.4. Objek Penelitian.....	27
3.5. Instrumen Penelitian.....	28
3.6. Pengujian Instrumen Penelitian.....	29
3.6.1. Uji Validitas.....	29
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	32
3.7. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7.1. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.7.2. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8. Analisis Data.....	33
3.8.1. Metode Analisis Data.....	33

3.8.2. Statistik Deskriptif.....	34
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.3.1. Uji Multikolinearitas.....	34
3.9. Metode Pengujian Hipotesis.....	35
3.9.1. Analisis Regresi Moderasi.....	35
3.10. Pengujian Kelayakan Model.....	37
3.11. Proses Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	41
4.2. Hasil Uji Instrumen.....	46
4.2.1. Uji Validitas Sampel Besar.....	46
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	49
4.3. Statistik Deskriptif.....	50
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.1. Uji Multikolinearitas.....	52
4.5. Pengujian Kelayakan Model.....	52
4.6. Pengujian Hipotesis.....	55
4.7. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
4.8. Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3. Implikasi Manajerial.....	65
5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>