



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	iii
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.6.1 Model Penelitian .....	8
1.6.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	8
1.6.3 Lokasi Penelitian .....	8
1.7 Kesimpulan .....	9
<b>BAB II Tinjauan Pustaka</b> .....	10
2.1. Pendahuluan .....	10
2.1.1 <i>Word-of-Mouth</i> (Getok Tular) .....	10
2.1.2 Loyalitas Keperilakuan .....	11
2.1.3 Nilai-nilai konsumsi .....	12
2.2 Kajian Penelitian .....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.3.1 Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Loyalitas keperilakuan .....	18
2.3.2 Pengaruh Nilai Hedonis Terhadap Loyalitas keperilakuan .....	18
2.3.3 Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Getok Tular .....	19
2.3.4 Pengaruh Nilai Hedonis Terhadap Getok Tular .....	20
2.3.5 Pengaruh Loyalitas keperilakuan Terhadap Getok Tular .....	20



2.3.6	Pengaruh Nilai Utilitarian dan Nilai Hedonis Terhadap Getok Tular Dimediasi oleh Loyalitas berperilaku.....	21
2.4	Model Penelitian .....	22
2.5	Simpulan .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>26</b>
3.1.	Pendahuluan .....	26
3.2.	Desain Penelitian.....	26
3.3	Konteks Penelitian (Kafe Mikro).....	27
3.4	Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Metode Penyampelan.....	29
3.3.3	Ukuran Sampel .....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.5	Instrumen Penelitian.....	31
3.5.1	Definisi Operasional .....	31
3.5.2	Skala Pengukuran .....	34
3.6	Metode Analisis Data.....	34
3.6.1	Evaluasi Model Pengukuran .....	35
3.6.2	Evaluasi Model Struktural .....	38
3.7	Uji Instrumen Sampel Kecil.....	39
3.7.1	Data Kualitatif.....	39
3.7.2	Uji Validitas.....	42
3.7.3	Uji Reliabilitas .....	43
3.8	Simpulan.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1.	Pendahuluan .....	45
4.2	Hasil pengumpulan Data .....	45
4.3	Profil Responden .....	46
4.4	Uji Instrumen.....	47
4.4.1	Uji Validitas Konvergen .....	47
4.4.2	Uji Validitas Diskriminan.....	48
4.4.3	Uji Reliabilitas .....	49



4.5 Statistik Deskriptif.....	51
4.6 Analisis Model Struktural .....	52
4.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.6.2 Effect size ( $f^2$ ) .....	53
4.6.3 <i>Path Coefficient</i> .....	54
4.6.4 Analisis Tambahan .....	58
4.7 Pembahasan .....	58
4.7.1 Hipotesis 1 (Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Loyalitas Keperilakuan).....	59
4.7.2 Hipotesis 2 (Pengaruh Nilai Hedonis Terhadap Loyalitas Keperilakuan).....	59
4.7.3 Hipotesis 3 (Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Getok Tular).....	60
4.7.4 Hipotesis 4 (Pengaruh Nilai Hedonis Terhadap Getok Tular).....	60
4.7.5 Hipotesis 5 (Pengaruh Loyalitas berperilakuan Terhadap Getok Tular)	61
4.7.6 Hipotesis 6a dan 6b (Pengaruh Mediasi Loyalitas berperilakuan terhadap Nilai Utilitarian dan Nilai Hedonis terhadap Getok Tular).....	61
4.8 Simpulan .....	62
BAB V SIMPULAN .....	63
5.1. Simpulan .....	63
5.2. Implikasi Manajerial .....	64
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	77