

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari	xi
Abstract	xii
BAB I Pendahuluan	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.....	7
1.5.1 Manfaat praktis	7
1.5.2 Manfaat teoritis	8
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II Landasan Teori.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Loyalitas.....	10
2.1.2 Segmentasi Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3 Faktor Pemengaruh Loyalitas Pelanggan	13
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Perumusan Hipotesis	18
2.4 Model Penelitian	20
BAB III Metode Penelitian	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1 Populasi.....	21



3.2.2 Metode Pengambilan Sampel	21
3.2.3 Ukuran Sampel	22
3.3 Instrumen Penelitian.....	22
3.4 Definisi Operasional.....	23
3.4.1 Skala Pengukuran	24
3.5 Metode Analisis Data	25
3.5.1 Uji Reliabilitas	25
3.5.2 Uji Validitas.....	26
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif	26
3.5.4 Uji Hipotesis	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Deskripsi Data	28
4.2 Hasil Pengumpulan Data	28
4.2.1 Karakteristik Responden.....	28
4.2.2 Perilaku Pembelian Responden	30
4.3 Hasil Uji Instrumen	31
4.3.1 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	31
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
4.4 Analisis Statistik Deskriptif	33
4.5 Analisis Segmen Loyalitas	35
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	43
4.7 Pembahasan	48
BAB V SIMPULAN	51
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Implikasi.....	54
5.2.1 Implikasi Praktis	54
5.2.2 Implikasi untuk Penelitian Mendatang	57
5.3 Keterbatasan	58
Daftar Pustaka	59
.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga Minuman Kopi dari Berbagai Merek Gerai Kopi	2
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	29
Tabel 4. 2 Perilaku Pembelian Responden	30
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Pertama	32
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas Kedua	32
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas	33
Tabel 4. 6 Statistika Deskriptif	34
Tabel 4. 7 Hasil Pembentukan Segmen	36
Tabel 4. 8 Hasil uji <i>post-hoc</i> Tukey HSD	38
Tabel 4. 9 Distribusi Responden pada Segmen Loyalitas Berdasarkan Merek	39
Tabel 4. 10 Distribusi Responden pada Segmen Loyalitas Berdasarkan Rentang Usia	40
Tabel 4. 11 Distribusi Responden pada Segmen Loyalitas Berdasarkan Status Pernikahan	41
Tabel 4. 12 Distribusi Responden pada Segmen Loyalitas Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 13 Distribusi Responden pada Segmen Loyalitas Berdasarkan Frekuensi Pembelian	42
Tabel 4. 14 Distribusi Responden pada Segmen Loyalitas Berdasarkan Rentang Pendapatan	43
Tabel 4. 15 Hasil Regresi Logistik Multinomial	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Beberapa Gerai Kopi di Jakarta Selatan.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	20
Gambar 4. 1 Hasil Segmentasi Loyalitas	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuesioner Penelitian	63
Lampiran II Hasil Pengolahan Data.....	74