

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>INTISARI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Permasalahan</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>1.5 Manfaat penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.6 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>1.7 Sistematika Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.1 Kedai Kopi dan Ruang Kerja Bersama</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.2 Atribut toko</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1.3 Keterikatan Pelanggan</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1.4 Kajian Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2 Perumusan Hipotesis</b> .....	<b>27</b>
<b>2.3 Model Penelitian</b> .....	<b>32</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
<b>3.1 Stretegi Penelitian</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2 Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>34</b>
<b>3.3 Desain Pengambilan Sampel</b> .....	<b>35</b>
<b>3.3.1 Metode Pengambilan Sampel</b> .....	<b>35</b>
<b>3.3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3.3 Ukuran Sampel</b> .....	<b>37</b>



<b>3.3.4</b>	<b>Lokasi Penelitian</b> .....	37
<b>3.4</b>	<b>Objek Penelitian</b> .....	37
<b>3.5</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	38
<b>3.6</b>	<b>Instrumen Penelitian</b> .....	38
<b>3.6.1</b>	<b>Variabel Penelitian</b> .....	39
<b>3.7</b>	<b>Pengujian Instrumen Penelitian</b> .....	40
<b>3.7.1</b>	<b>Uji Validitas</b> .....	40
<b>3.7.2</b>	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	41
<b>3.8</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	42
<b>3.8.1</b>	<b>Uji Multikolinearitas</b> .....	42
<b>3.8.2</b>	<b>Metode Regresi Linier Sederhana</b> .....	42
<b>3.8.3</b>	<b>Metode Regresi Linier Berganda</b> .....	42
<b>3.9</b>	<b>Pengujian Hipotesis</b> .....	43
<b>3.9.1</b>	<b>Uji t</b> .....	43
<b>3.9.2</b>	<b>Uji F</b> .....	43
<b>BAB IV</b>	.....	45
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	45
<b>4.1</b>	<b>Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	45
<b>4.1.1</b>	<b>Uji Validitas</b> .....	45
<b>4.1.2</b>	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	48
<b>4.2</b>	<b>Karakteristik Responden</b> .....	49
<b>4.2.1</b>	<b>Jenis Kelamin</b> .....	49
<b>4.2.2</b>	<b>Usia</b> .....	50
<b>4.2.3</b>	<b>Pekerjaan</b> .....	51
<b>4.2.4</b>	<b>Pendapatan Rutin per Bulan</b> .....	52
<b>4.2.5</b>	<b>Rata-rata Pengeluaran per Bulan</b> .....	53
<b>4.2.6</b>	<b>Kedai Kopi dan Ruang Kerja Bersama yang Pernah Dikunjungi</b> .....	53
<b>4.2.7</b>	<b>Kedai Kopi dan Ruang Kerja Bersama yang Paling Sering Dikunjungi</b> .....	54
<b>4.2.8</b>	<b>Frekuensi Kunjungan</b> .....	55
<b>4.2.9</b>	<b>Alasan Pemilihan Kedai Kopi dan Ruang Kerja Bersama</b> .....	55
<b>4.2.10</b>	<b>Kegiatan yang Dilakukan</b> .....	56
<b>4.2.11</b>	<b>Jam dan Durasi Kunjungan</b> .....	57
<b>4.2.12</b>	<b>Rata-rata Pengeluaran Sekali Kunjungan</b> .....	58



4.2.13	Kesediaan Merekomendasikan dan Keanggotaan .....	59
4.3	Statistik Deskriptif .....	59
4.4	Uji Multikolinieritas.....	61
4.5	Pengujian Hipotesis.....	63
4.5.1	Analisis Regresi terhadap Pengalaman Pelanggan .....	63
4.5.2	Analisis Regresi terhadap Keterikatan Pelanggan .....	65
4.6	Pembahasan.....	66
4.6.1	Temuan Hipotesis Pertama .....	66
4.6.2	Temuan Hipotesis Kedua.....	68
4.6.3	Temuan Hipotesis Ketiga.....	69
4.6.4	Temuan Hipotesis Keempat.....	69
4.6.5	Temuan Hipotesis Kelima.....	70
4.6.6	Temuan Hipotesis Keenam .....	71
4.6.7	Temuan Hipotesis Ketujuh.....	72
4.7	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	73
BAB V	.....	76
SIMPULAN	.....	76
5.1	Simpulan .....	76
5.2	Implikasi Manajerial .....	77
5.3	Keterbatasan .....	79
5.4	Saran Penelitian Selanjutnya .....	79
Daftar Pustaka	.....	81