

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2. Manfaat Praktis.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1.Kualitas Produk .....	8
2.2.Harga .....	9

2.3.Kualitas Pelayanan .....	10
2.4.Lokasi .....	11
2.5.Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6.Loyalitas .....	14
2.7.Penelitian Terdahulu.....	15
2.8.Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	16
2.8.1.Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.8.2.Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.8.3.Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.8.4.Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.8.5.Pengaruh Kepuasan pelanggan Loyalitas Pelanggan.....	17
2.9.Bagan Alur Berpikir .....	18
2.10.Kerangka Konseptual .....	19
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1.Desain Penelitian .....	20
3.2.Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3.Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.3.1.Populasi.....	21
3.3.2.Sampel.....	22
3.3.3.Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.4.Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4.1.Studi Lapangan.....	23
3.4.2.Studi Pustaka.....	23
3.4.3.Sumber Data Penelitian.....	23
3.5.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.6.Metode Analisis Data .....	24

3.6.1. Analisis Deskriptif Berdasarkan Data Demografis Pelanggan Teh Thailand.....	24
3.6.2. Analisis Deskriptif untuk Indikator Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas.....	24
3.6.3. Alat Analisis <i>Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	25
3.6.4. Uji Validitas.....	25
3.6.5. Uji Reliabilitas.....	26
3.6.6. Model Evaluasi PLS.....	26
3.6.7. Tahapan Analisis PLS.....	27
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Gambaran Umum Teh Thailand di Indonesia.....	30
4.2. Analisa Deskriptif.....	31
4.2.1. Pengumpulan Data.....	31
4.2.2. Karakteristik Responden.....	31
4.2.3. Deskriptif Statistik.....	33
4.3. Hasil Perhitungan <i>Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	40
4.3.1. <i>Outer Model</i> .....	40
4.3.1.1. Validitas Konvergen.....	40
4.3.1.2. Validitas Diskriminan.....	45
4.3.1.3. Uji Reliabilitas.....	47
4.3.1.4. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	48

4.3.2. <i>Inner Model</i> .....	48
4.3.2.1. <i>Goodness of Fit Result/ Hasil Uji Goodness of Fit</i> .....	49
4.3.2.2. Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.4. Pembahasan.....	53
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.4.4. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
<b>BAB 5 KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b> .....	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Implikasi.....	59
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	59
5.2.2. Implikasi Praktis.....	59
5.3. Rekomendasi.....	60
5.4. Keterbatasan.....	60
5.5. Saran Penelitian Selanjutnya.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>71</b>