

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI MENU, PERSEPSI HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFÉ*
RISALAH KOPI SURABAYA**



Oleh :

MOH. IQBAL RAYHAN
NBI : 1211900155

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI MENU, PERSEPSI HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFE*
RISALAH KOPI SURABAYA**



Di Ajukan Oleh :

Moh. Iqbal Rayhan

NBI : 1211900155

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH VARIASI MENU, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN PADA CAFE RISALAH KOPI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

Oleh :

Moh. Iqbal Rayhan

NBI : 1211900155

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

ii

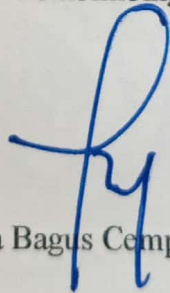
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Moh. Iqbal Rayhan
NBI : 1211900155
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Menu, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen pada *Cafe Risalah Kopi Surabaya*

Surabaya, 16 Juni 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Ida Bagus Cempena, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM - Ketua _____
2. Drs. Kridha Hery Gunawan, M.S. - Anggota _____
3. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE,MM - Anggota _____

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Prof. Dr. H Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.
NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Moh. Iqbal Rayhan
2. NBI : 1211900155
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578151601010002
6. Alamat Rumah (KTP) : Dupak Rukun 1/9 RT 11
RW 02, Kel. Dupak, Kec. Krembangan,
Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH VARIASI MENU, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE RISALAH KOPI SURABAYA”.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin karya ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jikadikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 16 Juni 2023

Yang Membuat,



Moh. Iqbal Rayhan



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh.Iqbal Rayhan
NBI/ NPM : 1211900155
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“PENGARUH VARIASI MENU, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE RISALAH KOPI SURABAYA”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 16 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Moh.Iqbal Rayhan)

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM. Selaku Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengkoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Ulfi Pristina M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Prof. Dr. H. Slamet, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan

Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi.
6. Moch. Khozin selaku pemilik usaha “Cafe Risalah Kopi Surabaya” atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada saya dalam melaksanakan penelitian.
7. Kedua orang tua saya tercinta. Bapak Moh. Imron dan Ibu Elly Qurrotuaini yang selalu mendukung dan mendoakan saya, pengorbanan, kesabaran dan kasih sayang yang terus mengalir tanpa henti, hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Terima kasih atas dukungan moril dan materi yang sudah diberikan selama proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Seluruh keluarga saya yang saya sayangi Mas Imam Hambali dan Nala Irsyadia, terima kasih telah memberikan dukungan, dan doa sehingga semua dipermudah dan skripsi bisa terselesaikan dengan baik.
9. Nabilla, yang selalu memberikan semangat kepada saya, terima kasih telah mendukung, menghibur dan selalu sabar membantu dalam hal apapun, sampai akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan baik.
10. Seluruh sahabat dan keluarga besar UKM KOPMA 17, terutama Kepengurusan Periode 2021 yang telah berproses bersama untuk meningkatkan soft skill dan pengembangan diri selama perkuliahan berlangsung. Dan juga sahabat saya di UKM KOPMA, Fahrur terimakasih telah memberikan semangat selama perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan saya dari awal perkuliahan, Albi, Candra, Adam, Hafid, Onky, Alin, Dian, Reni, Fiona, Mamluk. Terimakasih atas kerjasamanya selama perkuliahan.
12. Dan terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah mampu melalui banyak hal dalam menempuh perjalanan di perkuliahan, sudah

membuktikan dan mewujudkan harapan kedua orang tua yang menginginkan saya menjadi sarjana dan seorang terpelajar.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, saya terbuka menerima segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima Kasih.

Surabaya, 16 Juni 2023

Moh. Iqbal Rayhan

ABSTRAK

PENGARUH VARIASI MENU, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFE RISALAH KOPI SURABAYA*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel variasi menu, persepsi harga, dan lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada *Cafe Risalah Kopi Surabaya*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen *cafe Risalah Kopi Surabaya* yang telah melakukan pembelian minimal dua kali, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan SmartPLS 4.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Variasi Menu, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MENU VARIATIONS, PRICE PERCEPTIONS, AND LOCATION ON CONSUMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE RISALAH KOPI SURABAYA.

This study aims to determine whether there is an influence between the variables of menu variation, price perception, and location on consumer loyalty through customer satisfaction at Cafe Risalah Kopi Surabaya. The type of research used is quantitative research. The population of this study were consumers of cafe Risalah Kopi Surabaya who had made at least two purchases, with a sample size of 100 people. The data collection technique used a questionnaire and the data analysis technique used SmartPLS 4.0.

The results showed that menu variations have a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, price perceptions have a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, location has a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, and customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords : *Menu Variety, Price Perception, Location, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*

RINGKASAN

Perkembangan bisnis saat ini berkembang sangat pesat, salah satunya adalah bisnis di bidang kuliner. Tingginya permintaan masyarakat terhadap produk makanan dan minuman juga menyebabkan munculnya usaha di bidang kuliner seperti restoran atau *cafe*. Hal ini tentunya juga terkait dengan perilaku masyarakat yang lebih suka melakukan aktivitas diluar rumah, hal ini juga mendorong usaha cafe saat ini bermunculan sangat pesat. Pelaku bisnis *cafe* harus berfikir kreatif dan inovatif untuk menarik para konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variasi menu, persepsi harga, dan lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada cafe risalah kopi. Populasi penelitian ini adalah konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya yang telah melakukan pembelian minimal dua kali, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan SmartPLS 4.0.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan variabel variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari nilai koefisien (0.238) dengan T-statistic ($2.323 > 1.96$) dan P-value ($0.020 < 0,05$). variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai koefisien (0.251) dengan T-statistic ($2.497 > 1.96$) dan P-value ($0.013 < 0,05$). Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien (0.450) dengan T-statistic ($4.843 > 1.96$) dan P-value ($0.000 < 0,05$). Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai koefisien (0.273) dengan T-statistic ($2.755 > 1.96$) dan P-value ($0.006 < 0,05$). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien (0.286) dengan T-statistic ($3.314 > 1.96$) dan P-value ($0.001 < 0,05$). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai koefisien (0.219) dengan T-statistic ($2.487 > 1.96$) dan P-value ($0.013 < 0,05$). Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai koefisien (0.246) dengan T-statistic ($2.53 > 1.96$) dan P-value ($0.011 < 0,05$).

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variasi Menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya, Variasi Menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya, Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *Cafe* Risalah Kopi Surabaya.

SUMMARY

Business development is currently growing very rapidly, one of which is business in the culinary field. The high public demand for food and beverage products has also led to the emergence of businesses in the culinary field such as restaurants or cafes. This is of course also related to the behavior of people who prefer to do activities outside the home, this also encourages the cafe business to grow very rapidly. Cafe business actors must think creatively and innovatively to attract consumers and create consumer loyalty.

This study aims to determine the effect of menu variations, price perceptions, and location on consumer loyalty through customer satisfaction at cafe risalah kopi. The population of this study were consumers of Cafe Risalah Kopi Surabaya who had made at least two purchases, with a sample size of 100 people. Data collection techniques using questionnaires and data analysis techniques using SmartPLS 4.0.

Based on the research results obtained, it shows that the menu variation variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, it can be seen from the coefficient value (0.238) with a T-statistic (2.323>1.96) and a P-value (0.020 <0.05). menu variations have a positive and significant effect on consumer loyalty with a coefficient value (0.251) with a T-statistic (2.497>1.96) and a P-value (0.013 <0.05). Price perception has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient value of (0.450) with a T-statistic (4.843> 1.96) and a P-value of (0.000 <0.05). Price perception has a positive and significant effect on consumer loyalty with a coefficient value of (0.273) with a T-statistic (2.755>1.96) and a P-value of (0.006 <0.05). Location has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient value (0.286) with a T-statistic (3.314> 1.96) and a P-value (0.001 <0.05). Location has a positive and significant effect on consumer loyalty with a coefficient value of (0.219) with a T-statistic (2.487> 1.96) and a P-value of (0.013 <0.05). Customer satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty with a coefficient value (0.246) with a T-statistic (2.53>1.96) and a P-value (0.011<0.05).

The conclusion of this study shows that Menu Variety has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Cafe Risalah Kopi Surabaya, Menu Variety has a positive and significant effect on Consumer Loyalty of Cafe Risalah Kopi Surabaya, Price Perception has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Cafe Risalah Kopi Surabaya. Price Perception has a positive and significant effect on Consumer Loyalty of Cafe Risalah Kopi Surabaya. Location has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Cafe Risalah Kopi Surabaya. Location has a positive and significant effect on Consumer Loyalty of Cafe Risalah Kopi Surabaya. Consumer Satisfaction has a positive and significant effect on Consumer Loyalty of Cafe Risalah Kopi Surabaya.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
RINGKASAN	xii
SUMMARY	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7

2.1.1	Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2	Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3	Perilaku Konsumen.....	9
2.1.4	Variasi Menu.....	9
2.1.5	Persepsi Harga.....	10
2.1.6	Lokasi.....	13
2.1.7	Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.8	Loyalitas Konsumen.....	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1	Hubungan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.2	Hubungan Variasi Menu Terhadap Loyalitas Konsumen.....	21
2.3.3	Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.4	Hubungan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	22
2.3.5	Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.6	Hubungan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	24
2.3.7	Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	25
2.4	Kerangka Konseptual.....	25
2.5	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.2.2	Waktu Penelitian.....	29

3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1	Jenis Data	29
3.3.2	Sumber Data.....	29
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi Penelitian	30
3.4.2	Sampel Penelitian.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional	31
3.6.1	Definisi Variabel	31
3.6.2	Definisi Operasional.....	32
3.7	Proses Pengolahan Data	34
3.7.1	Editing	34
3.7.2	Koding.....	34
3.7.3	Tabulasi	34
3.8	Metode Analisis Data.....	34
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	34
3.9.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum <i>Cafe</i> Risalah Kopi Surabaya.....	36
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.2	Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	37
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39

4.3	Pengujian.....	39
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	39
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	42
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	43
4.4	Pembahasan.....	46
4.4.1	Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen	46
4.4.2	Pengaruh Variasi Menu Terhadap Loyalitas Konsumen.....	47
4.4.3	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
4.4.4	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	47
4.4.5	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.4.6	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	48
4.4.7	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
4.5	Implikasi Penelitian.....	49
4.6	Keterbatasan Penelitian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	9
Gambar 2.2 Kerangka Koseptual	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Risalah Kopi Surabaya	37
Gambar 4.2 Nilai Outer Loading.....	39
Gambar 4.3 Algorithm Bootstrapping Report	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Result For Outer Loading.....	40
Tabel 4.4 Average Variance Extracted	41
Tabel 4.5 Composite Reliability.....	42
Tabel 4.6 Cronbach's Alpha	42
Tabel 4.7 R-Square.....	43
Tabel 4.8 Path Coefficients	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	62
Lampiran 3. <i>Outer Loading</i>	64
Lampiran 4. Nilai Reliabilitas dan Validitas	64
Lampiran 5. R-square.....	65
Lampiran 6. Path Coefficients.....	65
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	66
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	67