

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	10
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	10
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Penggunaan Teknologi <i>Blockchain</i> pada UMKM	12
2.1.1 Definisi dan Konsep <i>Blockchain</i>	12
2.2 Penerapan <i>Value chain</i> pada UMKM	15
2.3 <i>Customer Loyalty</i>	20
2.4 <i>Customer Value</i>	23
2.5 Kajian penelitian terdahulu	29
2.6 Kerangka Berfikir.....	38
2.7 Hipotesis Penelitian	39
2.7.1 Pengaruh <i>Blockchain</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	39
2.7.3 Pengaruh <i>Blockchain</i> terhadap <i>Customer Value</i>	40
2.7.4 Pengaruh <i>Value Chain</i> terhadap <i>Customer Value</i>	40
2.7.5 Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	41
2.7.6 Pengaruh <i>Blockchain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> dengan <i>Customer Value</i> sebagai variabel intervening.....	42
2.7.7 Pengaruh <i>Value Chain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> dengan <i>Customer Value</i> sebagai variabel intervening.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.2.1 Waktu Penelitian	45
3.2.2 Tempat Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	45

3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Teknik Survei Kuesioner.....	48
3.4.2 Teknik Wawancara	49
3.4.3 Teknik Observasi.....	49
3.4.4 Teknik Dokumentasi.....	49
3.4.5 Studi Pustaka.....	50
3.5 Instrumen Penelitian.....	50
3.5.1 Variabel Independen	51
3.5.2 Variabel Dependen.....	51
3.5.3 Variabel Intervening	51
3.5.4 Definisi Konseptual dan Oprasional	52
3.6 Pengujian Persyaratan Analisis	54
3.6.1 Uji Validitas	54
3.6.2 Uji Realibilitas	55
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6.3.1 Uji Normalitas	55
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas.....	56
3.6.3.3 Uji Homogenitas	56
3.6.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.6.3.5 Uji Analisis Jalur dengan AMOS 24 (<i>Path Analysis</i>).....	57
3.7 Teknik Analisa Data.....	59
3.7.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	60
3.7.2 Teknik Analisis Jalur dengan AMOS (<i>Path Analysis</i>)	60
3.7.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60
3.7.2.2 Teknik Analisis Jalur dengan AMOS (<i>Path Analysis</i>)	61
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	62
4.1 Deskripsi Penelitian	62
4.1.1 Karakteristik Usia Responden.....	62
4.1.2 Karakteristik Pendidikan Responden	63
4.1.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	64
4.1.4 Karakteristik Pengalaman Pengguna Responden	65
4.2 Analisa Statistik Deskriptif.....	66
4.3 Hasil Pengujian Persyaratan Analisis	68
4.3.1 Uji Validitas.....	68
4.3.2 Uji Reliabilitas	69
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	70
4.4.1 Uji Normalitas	70
4.4.2 Uji Multikolinieritas	72
4.4.3 Uji Homogenitas	73
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.5 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	76
4.5.1 Pengembangan Model Teoritis	77
4.5.2 Menggambar Diagram Jalur.....	80
4.5.3 Konversi Diagram Jalur Kedalam Persamaan Struktural.....	81
4.6 Hasil Analisis Data	82

4.6.1	Ukuran Sampel.....	82
4.6.2	Uji Normalitas.....	83
4.6.3	Evaluasi Outlier.....	84
4.6.4	Analisis Kesesuaian Model (<i>Goodness Of Fit</i>).....	88
4.6.5	Evaluasi Parameter	92
4.6.5.1	Uji <i>Discriminant Validity</i>	92
4.6.5.2	Uji Reabilitas.....	93
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	95
4.7.1	Pengaruh <i>Blockchain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	96
4.7.2	Pengaruh <i>Value Chain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	96
4.7.3	Pengaruh <i>Blockchain</i> terhadap <i>Customer Value</i>	97
4.7.4	Pengaruh <i>Value Chain</i> terhadap <i>Customer Value</i>	97
4.7.5	Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	98
4.7.6	Pengaruh <i>Blockchain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Value</i> sebagai variabel intervening.....	98
4.7.7	Pengaruh <i>Value Chain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Value</i> sebagai variabel intervening.....	99
4.8	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	100
4.8.1	Pengaruh <i>Blockchain</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	100
4.8.2	Pengaruh <i>Value Chain</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	101
4.8.3	Pengaruh <i>Blockchain</i> Terhadap <i>Customer Value</i>	102
4.8.4	Pengaruh <i>Value Chain</i> Terhadap <i>Customer Value</i>	102
4.8.5	Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	103
4.8.6	Pengaruh <i>Blockchain</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Melalui <i>Customer Value</i> Sebagai Variabel Intervening.....	103
4.8.7	Pengaruh <i>Value Chain</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Melalui <i>Customer Value</i> Sebagai Variabel Intervening.....	105
BAB V KESIMPULAN		108
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN.....		116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Blockchain	12
Gambar 2. 2 Porter's value chain	18
Gambar 2. 3 Teknologi dalam value chain	19
Gambar 2. 4 Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	71
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan grafik Scatterplot.....	76
Gambar 4. 3 Diagram Jalur	81
Gambar 4. 4 Persamaan Struktural.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Cabang Kopi Ketje di Kota Bandar Lampung dan Palembang ..	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Interval	50
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Oprasional Variabel	52
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai R	55
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	62
Tabel 4. 2 Pendidikan Responden.....	63
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4. 4 Pengalaman Pengguna Responden.....	65
Tabel 4. 5 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Homogenitas.....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Univariate dan Multivariate.....	83
Tabel 4. 13 Hasil Mahalanobis Distance	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Goodness Of Fit.....	89
Tabel 4. 15 Hasil Uji Discriminant Validity	92
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reabilitas	94
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	95