

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Pelanggan	12
2. Harga	16
3. Lokasi.....	18

4. Kualitas Produk	20
5. Kualitas Layanan	23
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
D. Kerangka Pemikiran	32
E. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian	34
B. Objek Penelitian.....	34
C. Populasi.....	35
D. Sampel, Teknik <i>Sampling</i> dan Jumlah Sampel.....	35
E. Jenis Data Penelitian	36
F. Prosedur Pengambilan Data	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	37
H. Definisi Operasional Variabel.....	38
I. Skala Pengukuran Variabel	43
J. Uji Instrumen Penelitian	46
K. Teknik Analisis Data.....	49
L. Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Analisis Deskriptif.....	53

B. Analisis Kuantitatif	60
C. Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Gejayan Innova Car Leather Seat.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Hobi Otomotif	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Harga.....	56
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Lokasi.....	57
Tabel 4.7 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.8 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	58
Tabel 4.9 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.10 Regresi Linear Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	32
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	75
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Kelompok Uji.....	82
Lampiran 3	Uji Validitas & Reliabilitas	91
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Kelompok Responden.....	104
Lampiran 5	Analisis Deskriptif.....	111
Lampiran 6	Frequency Tabel	113
Lampiran 7	Analisis Regresi	121

