

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan teori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Harga	16
3. Lokasi	24
4. Kepuasan Konsumen	29
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
C. Hubungan Antar Variabel	36
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	49
D. Kerangka Konseptual/Kerangka penelitian.....	40
E. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	42
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi	43
D. Sampel Dan Teknik Sampling	43
E. Jenis Data Penelitian.....	45
F. Prosedur Pengambilan Data.....	45
G. Definisi Operasional Variabel.....	46
H. Skala Pengukuran	49

I. Uji	
Instrumen.....	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reabilitas.....	54
J. Teknik Analisis Data.....	54
1. Analisis Deskriptif	55
2. Analisis Linear Berganda.....	55
K. Uji Hipotesis.....	56
1. Uji F.....	56
2. Uji t.....	57
3. Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV HASIL ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian.....	60
1. Analisis Deskriptif.....	61
a. Deskriptif Karakteristik Responden.....	61
b. Deskripsi Analisis Variabel.....	63
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
3. Uji Hipotesis.....	69
a. Hasil Uji F.....	70
b. Hasil Uji t.....	71
c. Hasil Koefisien Determinasi.....	72
B. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 3.2	Hail Uji Validitas Variabel Harga	52
Tabel 3.3	Hail Uji Validitas Variabel Lokasi.....	52
Tabel 3.4	Hail Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 3.5	Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4.1	Pernah Berbelanja Minimal Dua Kali	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	63
Tabel 4.4	Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.5	Penilaian Variabel Harga	65
Tabel 4.6	Penilaian Variabel Lokasi	66
Tabel 4.7	Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Signifikan Uji F	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	42
------------	---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Kuesioner Penelitian	86
2. Data Penelitian 30 Responden.....	90
3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	92
4. Hasil Uji Validitas Harga.....	93
5. Hasil Uji Validitas Lokasi.....	94
6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	95
7. Hasil Uji Reabilitas.....	96
8. Data Karakteristik Responden	98
9. Hasil Uji Karakteristik Frekuensi.....	101
10. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	101
11. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	101
12. Data Penelitian 100 Responde.....	102
13. Hasil Uji Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	106
14. Hasil Uji Kategorisasi Variabel Harga	106
15. Hasil Uji Kategorisasi Variabel Lokasi.....	106
16. Hasil Uji Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	107
17. Descriptive Statistics.....	108
18. Hasil Uji Regresi Berganda	109