

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan Konsumen	7
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Kualitas Produk.....	11
4. Lokasi.....	13
5. Harga.....	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis	20
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20

BAB III. METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Metode Penentuan Lokasi.....	25
C. Metode Pengambilan Sampel	26
D. Jenis dan Sumber Data.....	27
E. Metode Pengambilan Data.....	28
F. Uji Coba Instrumen.....	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	31
G. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	32
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 38
A. Hasil Penelitian	38
1. Keadaan Umum Perusahaan Makaroni Ngehe	38
2. Deskripsi Karakteristik Konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.....	48
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4. Uji Asumsi Klasik.....	56
5. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa	58
6. Pengujian Hipotesis	60
B. Pembahasan.....	62
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	 70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN