

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Batasan Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas Layanan	10
b. Dimensi Kualitas Layanan.....	12
c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	13
d. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	14
2. Harga.....	17
a. Pengertian Harga.....	17
b. Tujuan Penetapan Harga	19
c. Dimensi Harga	21
d. Indikator Harga	22
3. Lokasi	23

a. Pengertian Lokasi.....	23
b. Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Tempat atau Lokasi	25
c. Indikator Lokasi	25
4. Kepuasan Pelanggan.....	26
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
c. Indikator Kepuasan Konsumen	28
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pikir.....	31
D. Hipotesis.....	31
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	36
C. Tata Variabel Penelitian	36
D. Definisi Operasional	37
E. Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
H. Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Heteroskedastisitas	43
3. Uji Multikolinearitas	43
4. Uji Autokorelasi	44
I. Analisis Data	45
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	45
2. Pengujian Hipotesis	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
B. Gambaran Umum Responden	48
1. Karakteristik Responden	48

2.	Deskripsi Data	49
a.	Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	49
b.	Tanggapan Responden Berdasarkan Harga.....	50
c.	Tanggapan Responden Berdasarkan Lokasi	51
d.	Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	51
3.	Pengujian Data.....	52
a.	Uji Instrumen Penelitian	52
b.	Uji Asumsi Klasik.....	55
c.	Persamaan Regresi Linier Berganda	59
d.	Uji Hipotesis	60
e.	Koefisien Determinasi	61
C.	Pembahasan	62
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	63
3.	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	65
 BAB V PENUTUP		
A.	Simpulan	66
B.	Keterbatasan Penelitian	67
C.	Saran	67
D.	Penutup	67
 DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Penjualan 5

Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu..... 28

Tabel 3.1 : Definisi Oprasional 37

Tabel 3.2 : Autokorelasi..... 44

Tabel 4.1 : Profil Responden 48

Tabel 4.2 : Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan
..... 49

Tabel 4.3 : Tanggapan Responden terhadap Harga 50

Tabel 4.4 : Tanggapan Responden terhadap Lokasi 51

Tabel 4.5 : Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan
..... 51

Tabel 4.6 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan 53

Tabel 4.7 : Uji Validitas Harga 53

Tabel 4.8 : Uji Validitas Lokasi 54

Tabel 4.9 : Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 54

Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas 55

Tabel 4.11 : Uji Multikolinieritas 58

Tabel 4.12 : Uji Autokorelasi..... 58

Tabel 4.13 : Regresi Linier Berganda 59

Tabel 4.14 : Uji t 60

Tabel 4.15 : Koefisien Determinasi 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir 31

Gambar 4.1 : Uji Normalitas *Scater Plot*..... 56

Gambar 4.2 : Uji Heteroskedastisitas..... 57

