

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN..... iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
HALAMAN MOTTOv
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR..... vii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISIx
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah1
B. Rumusan Masalah.....7
C. Tujuan Penelitian7
D. Manfaat Penelitian8
E. Sistematika Penulisan Skripsi8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....10
2. Metode Pengukuran Kepuasan.....12
3. Indikator Kepuasan Konsumen12
B. Kualitas Pelayanan.....13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan13
2. Teori Kualitas Pelayanan.....15
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....17
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam18
C. Harga.....20
1. Pengertian Harga20
2. Peranan Harga21
3. Mengadaptasi Harga.....22
4. Indikator Harga.....23
5. Harga Dalam Perpektif Islam23
D. Lokasi25
E. Penelitian Terdahulu27
F. Kerangka Pemikiran28

G. Hipotesis30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian31

B. Populasi dan Sampel31

 1. Populasi31

 2. Sampel31

C. Definisi Operasional32

D. Teknik Pengumpulan data37

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen37

 1. Uji Validitas37

 2. Uji Reliabilitas.....38

F. Uji Asumsi Klasik.....38

 1. Uji Normalitas38

 2. Uji Multikolinieritas38

 3. Uji Autokorelasi39

 4. Uji Heteroskedastisitas39

G. Analisis Data.....40

 1. Analisis Regresi Berganda40

 2. Uji t Parsial40

 3. Uji F.....41

 4. Koefiesien Determinasi (R^2)42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GambaranUmum Perusahaan43

 1. Sejarah Singkat Berdirinya Rumah Makan Waroeng
 Spesial Sambal43

 2. Visi dan Misi Perusahaan46

 3. Struktur Manajemen Pusat46

 4. Struktur Manajemen Cabang.....49

B. Data Penelitian.....51

 1. Karakteristik Responden51

 2. Data Deskriptif52

 a. Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas
 Pelayanan.....52

 b. Tanggapan Responden Berdasarkan Harga53

 c. Tanggapan Responden Berdasarkan Lokasi54

 d. Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan
 Konsumen56



C.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	58
1.	Uji Validitas	58
2.	Uji Reliabilitas.....	60
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
1.	Uji Normalitas	61
2.	Uji Multikolinearitas	62
3.	Uji Autokorelasi	63
4.	Uji Heteroskedastisitas	64
E.	Hasil Analisis Data	65
1.	Analisis Regresi Berganda	65
2.	Uji t Parsial.....	67
3.	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan(Uji F)	70
4.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
F.	Pembahasan Penelitian	73
 BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	78
B.	Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Rumah Makan.....5

Tabel 1.2 Data Pengunjung Rumah Makan.....6

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu27

Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan33

Tabel 3.2 Indikator Variabel Harga..... 34

Tabel 3.3 Indikator Variabel Lokasi34

Tabel 3.4 Indikator Variabel Kepuasan Konsumen36

Tabel 3.5 Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi....39

Tabel 4.1 Jumlah Cabang Waroeng Spesial Sambal di
Indonesia44

Tabel 4.2 Profil Responden51

Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Kualitas
Pelayanan52

Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Harga.....53

Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Lokasi55

Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan
Konsumen56

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
(X_1) 58

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)59

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_3)59

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan
Konsumen (Y)59

Tabel 4.11 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha60

Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas63

Tabel 4.13 Uji Autokorelasi64

Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda..... 66

Tabel 4.15 Uji t68

Tabel 4.16 Uji F71

Tabel 4.17 Uji R272

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis29

Gambar 4.1 Struktur Pimpinan Pusat Waroeng Spesial Sambal 47

Gambar 4.2 Struktur Pimpinan Cabang Waroeng Spesial Sambal..... 49

Gambar 4.3 Histogram Untuk Menguji Normalitas 62

Gambar 4.4 Histogram Untuk Menguji Heteroskedastisitas 65

