

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Manajemen Pemasaran	9
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2. Konsep Inti Pemasaran	9
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Aspek Kualitas Pelayanan.....	12
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	13
4. Indikator Kualitas Pelayanan	14
C. Lokas	14
1. Definisi Lokasi.....	14
2. Faktor-Faktor yang menjadi Pengaruh Lokasi	14
3. Indikator Lokasi	15
D. Kepuasan Konsumen	16
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan...	17
3. Kegunaan Kepuasan Konsumen.....	18
4. Indikator Kepuasan Konsumen	19
E. Riset Terdahulu.....	20
F. Kerangka Berfikir	22

G. Hipotesis Penelitian	23
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan	26
B. <i>Setting</i> Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Identifikasi Variabel	28
E. Variabel Operasional	28
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data	31

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	36
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
2. Sejarah Singkat Kafe Rolet	36
3. Daftar Menu Makanan dan Minuman Kafe Rolet	37
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Identitas Responden	38
2. Deskripsi Angket	40
C. Analisis Data	43
1. Hasil Uji Validitas	43
2. Hasil Uji Reliabilitas	45
3. Hasil Uji Prasyarat	46
4. Hasil Statistik Deskriptif	49
5. Hasil Statistik Inferensial	50
D. Pembahasan	54
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Rolet di Kabupaten Jepara	54
2. Pengaruh Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Rolet di Kabupaten Jepara	55
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Rolet di Kabupaten Jepara	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran-Saran	58
C. Penutup	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	: Definisi Operasional	29
Tabel 4.1	: Daftar Harga Menu Makanan Kafe Rolet	37
Tabel 4.2	: Daftar Harga Menu Minuman KafeRolet	37
Tabel 4.3	: Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.5	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.6	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.7	: Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	40
Tabel 4.8	: Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.9	: Frekuensi Variabel Lokasi	42
Tabel 4.10	: Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	44
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	45
Tabel 4.15	: Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.16	: Hasil Uji Autokorelasi	47
Tabel 4.17	: Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.18	: Hasil Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.19	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.20	: Hasil Uji Signifikan Parameter Individual	52
Tabel 4.21	: Hasil Uji Simultan	53
Tabel 4.22	: Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Berfikir	22
Gambar 4.1	: Uji Normalitas P-Plot	47
Gambar 4.2	: Uji Normalitas Histogram	48
Gambar 4.3	: Uji Heteroskedastisitas	49

