

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Produk .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Lokasi .....	12
4. Loyalitas Pelanggan.....	16
5. Hubungan Kualitas Produk, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan.....	35
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Variabel dan Definsi Operasional Variabel .....	37
D. Instrumen Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Uji Instrumen Penelitian .....	43
G. Uji Asumsi Klasik .....	45
H. Teknik Analisis Data.....	47

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaram Objek Penelitian .....	49
B. Deskripsi Data Responden .....	49
C. Deskripsi Data Penelitian (Angket).....	50
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	60
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
F. Uji Analisis Data.....	65
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	74
C. Penutup.....	76

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

