

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Pembatasan masalah	6
1.4 Tujuan dan Kegunaan penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
 BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Harga	9

2.1.1 Hubungan antara harga dengan kepuasan	
Pelanggan	10
2.2 Lokasi	10
2.2.1 Hubungan antara Lokasi dengan kepuasan	
pelanggan	13
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 hubungan antara kualitas pelayanan dengan	
kepuasan Pelanggan	16
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
2.6 Kerangka pemikiran teoritis	22
2.7 Hipotesis penelitian	23
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu PEnelitian.....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Populasi dan sampel	25
3.4 Metode pengumpulan data	26
3.5 Teknik pengolahan data.....	27
3.6 Metode analisis data	28
3.6.1 uji kualitas data.....	29
3.6.2 uji asumsi klasik	29

3.6.3 Analisis regresi linier berganda	30
3.6.4 pengujian hipotesis	30
3.7 Variabel penelitian dan Definisi operasional	32
3.7.1 Variabel Penelitian	32
3.7.2 Definisi operasional.....	33
BAB IV : PROFIL PERUSAHAAN	
BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi Responden.....	39
5.2 Analisis Kualitatif.....	43
5.2.1 Variabel Harga (X1).....	44
5.2.2 Variabel Lokasi (X2).....	44
5.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	46
5.2.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
5.3 Analisis Kuantitatif.....	48
5.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
5.3.2 Uji asumsi klasik	51
5.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
5.4 Pengujian Hipotesis.....	54
5.4.1 Uji t.....	55
5.4.2 Uji F.....	56
5.4.3 Koefisien Determinasi	57

5.5 Pembahasan	58
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 data jumlah pelanggan	3
Tabel 1.2 data keluhan pelanggan.....	5
Table 2.1 penelitian terdahulu.....	21
Tabel 3.1 definisi operasional	35
Tabel 5.1 Dsitribusi responden menurut jenis kelamin	39
Tabel 5.2 Dsitribusi responden berdasarkan umur	40
Tabel 5.3 Dsitribusi responden menurut tingkat pendidikan	41
Table 5.4 Jenis pekerjaan responden	42
Table 5.5 Tanggapan responden terhadap variabel harga.....	44
Table 5.6 Tanggapan responden terhadap variabel lokasi	45
Table 5.7 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan ..	46
Table 5.8 Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan	48
Table 5.9 Uji Validitas	49
Tabel 5.10 Hasil uji reliabilitas	50
Table 5.11 Hasil uji multikolinearitas.....	51
Table 5.12 Ringkasan hasil estimasi regresi	53
Table 5.13 Nilai uji F	56
Table 5.14 Koefisien determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian.....	22
Gambar 5.2 Hasil uji Normalitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji asumsi klasik