

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Kualitas Layanan.....	14
2.1.2 Lokasi	16
2.1.3 <i>Electronic Payment (E-payment)</i>	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	23
2.2.2 Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan	24
2.2.3 Pengaruh <i>E-payment</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.1.1	Variabel Penelitian	28
3.1.2	Definisi Operasional.....	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	32
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3.1	Data Primer.....	34
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5	Metode Analisis Data.....	35
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	36
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2	Gambaran Umum Responden	41
4.1.2.1	Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.2.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.2.3	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	44
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.2.1	Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	46
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel Lokasi.....	47
4.2.3	Analisis Deskripsi Variabel <i>E-payment</i>	48
4.2.4	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	49
4.3	Metode Analisis Data.....	50
4.3.1	Uji Validitas Penelitian	50
4.3.1.1	Uji Validitas Kualitas Layanan	50
4.3.1.2	Uji Validitas Variabel Lokasi.....	51
4.3.1.3	Uji Validitas Variabel <i>E-payment</i>	52
4.3.1.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	54

4.4.1 Uji Normalitas	54
4.4.2 Uji Heteroskedestisitas	54
4.4.3 Uji Autokorelasi	55
4.4.4 Uji Multikolinearitas	56
4.5 Uji Hipotesis Penelitian	57
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.5.2 Uji F.....	58
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.5.4 Uji T	59
4.6 Interpretasi Hasil.....	61
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.6.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.	62
4.6.3 Pengaruh <i>e-payment</i> terhadap kepuasan pelanggan	63
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3 Saran untuk penelitian selanjutnya	65
5.4 Saran untuk objek penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71