

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iii
HALAMAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Promosi	22
2.1.4 Lokasi.....	26
2.1.5 Kepuasan Konsumen	28

2.2 Hubungan Antar Variabel	33
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	33
2.2.2 Hubungan Antara Promosi Dengan Kepuasan Konsumen	34
2.2.3 Hubungan Antara Lokasi Dengan Kepuasan Konsumen.....	35
2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	36
2.4 Penjabaran Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	42
2.4 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Variabel Penelitian Dan Devinisi Operasional	44
3.1.1 Variabel Penelitian.....	44
3.1.2 Devinisi Operasional Variabel	45
3.2 Populasi Dan Sampel	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	50
3.3.1 Jenis Data	50
3.3.3 Sumber Data.....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Observasi.....	51
3.4.2 Studi Pustaka.....	52
3.4.3 Kuesioner	52
3.5 Metode Analisis Data.....	53
3.5.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	53
3.5.1.1 Uji Validasi	53
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	53
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	54
3.5.2.2 Uji Multikolonieritas.....	55
3.5.2.3 Uji Heteroskedesitas	56
3.5.3 Uji Goodness Of Fit.....	57
3.5.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda(R ²)	57
3.5.3.2 Koefisien Determinasi(R ²)	58
3.5.5.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	59
3.5.6 Uji Parsial (Uji t).....	62

BAB IV HASIL DAN ANALISIS	62
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	62
4.1.2 Gambaran Umum Responden	69
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Analisis Indeks Jawaban Responden	71
4.2.1.1 Analisis Indeks Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ...	73
4.2.1.2 Analisis Indeks Terhadap Variabel Promosi.....	77
4.2.1.3 Analisis Indeks Terhadap Variabel Lokasi	80
4.2.1.4 Analisis Indeks Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	82
4.2.2 Analisis Data	86
4.2.2.1 Uji Validitas	86
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	87
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	88
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	88
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....	89
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	90
4.2.4 Uji Kelayakan Model	92
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Berganda(R ²)	92
4.2.4.2 Koefisien Determinan(R ²).....	94
4.2.4.3 Uji F	95
4.2.5 Uji t	96
4.3 Interpretasi Hasil	99
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	103
5.3 Saran	103
5.3.1 Saran Bagi Perusahaan.....	103
5.3.2 Saran Bagi Penelitian Mendatang	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107