

## DAFTAR ISI

|                                                  | Halaman |
|--------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                               | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                        | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....         | iii     |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....             | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....                       | v       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | vi      |
| ABSTRAK.....                                     | vii     |
| KATA PENGANTAR.....                              | viii    |
| DAFTAR ISI .....                                 |         |
| DAFTAR TABEL.....                                | xiv     |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xvi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                          | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                  | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                      | 7       |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....          | 8       |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....                  | 9       |
| BAB II TELAAH PUSTAKA.....                       | 10      |
| 2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu..... | 10      |
| 2.1.1 Pengertian Jasa .....                      | 10      |
| 2.1.2 Karakteristik dan Sifat Jasa .....         | 11      |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen.....                     | 12      |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4 Keputusan Membeli .....                          | 15        |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian Pada Produk/Jasa.....        | 17        |
| 2.1.6 Lokasi.....                                      | 22        |
| 2.1.7 Promosi .....                                    | 24        |
| 2.1.8 Pelayanan.....                                   | 34        |
| 2.1.9 Penelitian Terdahulu .....                       | 37        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....                   | 39        |
| 2.3 Hipotesis.....                                     | 41        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                 | <b>42</b> |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 42        |
| 3.1.1 Variabel Bebas.....                              | 42        |
| 3.1.2 Variabel Terikat .....                           | 44        |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                          | 44        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....                         | 45        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                      | 46        |
| 3.5 Metode Analisis.....                               | 47        |
| 3.5.1 Analisis Kualitatif .....                        | 47        |
| 3.5.2 Analisis Kuantitatif .....                       | 48        |
| 3.5.2.1 Uji Reabilitas dan Validitas Kuesioner .....   | 48        |
| 3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik.....                         | 50        |
| 3.5.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 52        |
| 3.5.2.4 Uji Kelayakan Model.....                       | 52        |
| <b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>                 | <b>56</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Responden .....                      | 56        |
| 4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....       | 56        |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 58 |
| 4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....       | 58 |
| 4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....       | 59 |
| 4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....      | 60 |
| 4.2 Hasil Penelitian.....                                   | 61 |
| 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                   | 61 |
| 4.2.1.1 Uji Validitas.....                                  | 61 |
| 4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....                              | 63 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif .....                             | 63 |
| 4.2.2.1 Analisis Jawaban Responden Variabel Lokasi.....     | 64 |
| 4.2.2.2 Analisis Jawaban Responden Variabel Promosi.....    | 66 |
| 4.2.2.3 Analisis Jawaban Responden Variabel Pelayanan.....  | 68 |
| 4.2.2.4 Analisis Jawaban Responden Keputusan Pembelian..... | 70 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....                                | 72 |
| 4.2.3.1 Uji Normalitas .....                                | 72 |
| 4.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....                          | 73 |
| 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....                        | 74 |
| 4.2.4 Hasil Analisis Regresi Berganda .....                 | 75 |
| 4.2.5 Kelayakan Model.....                                  | 76 |
| 4.2.5.1 Uji F .....                                         | 76 |
| 4.2.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....               | 77 |
| 4.2.5.3 Pengujian Hipotesis.....                            | 77 |
| 4.3 Pembahasan .....                                        | 78 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| BAB V PENUTUP.....                           | 82 |
| 5.1 Kesimpulan.....                          | 82 |
| 5.2 Saran .....                              | 82 |
| 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....            | 82 |
| 5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang ..... | 85 |

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....