

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	9
2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	14

2.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4 Harga.....	22
2.4.1 Hubungan antara Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	25
2.5 Lokasi.....	25
2.5.1 Hubungan antara Lokasi dan Kepuasan Pelanggan .....	28
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	29
2.7 Penelitian Terdahulu .....	33
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	36
2.9 Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5 Teknik Pengolahan Data .....	41
3.6 Metode Analisis Data .....	42
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.3 Analisa Regresi Linier Berganda.....	45
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	48
4.2 Deskripsi Responden .....	49
4.3 Analisis Kualitatif .....	52
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
4.3.2 Variabel Harga .....	55
4.3.3 Variabel Lokasi .....	57
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	58
4.4 Analisis Kuantitatif .....	60
4.4.1 Uji validitas dan Uji Reliabilitas .....	60
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	63
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.5 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5.1 Uji t .....	68
4.5.2 Uji F.....	70
4.5.3 Koefisien Determinasi .....	71
4.6 Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP .....	74
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	79