

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	7
2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	12

2.3 Keramahan Karyawan.....	14
2.4 Harga.....	16
2.5 Lokasi.....	19
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.8 Penelitian Terdahulu.....	28
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.10 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Tehnik Pengolahan Data.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3 Kesesuaian Model.....	40
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	43

4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.3 Hasil Penelitian.....	47
4.3.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.3.1.1 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keramahan karyawan.....	48
4.3.1.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
4.3.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	54
4.3.1.4 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
4.4 Analisis Data.....	58
4.4.1 Uji Validitas.....	58
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	60
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	61

4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.5 Kelayakan Model.....	63
4.5.1 Uji F.....	63
4.5.2 Koefisien Determinasi	63
4.5.3 Uji T.....	64
4.5.4 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	67
4.6 Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	79