

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
BAB III METODE PENELITIAN	37
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