

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	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 Penelitian dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	10
2.1.2 Keputusan Pemakaian Jasa	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 <i>Word of Mouth</i>	20
2.1.5 Lokasi	24
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
3.1.1 Variabel Penelitian	32
3.1.2 Definisi Operasional	33
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis	38
3.5.1 Analisis Deskriptif	38
3.5.2 Analisis Kuantitatif	39
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.5.3.1 Uji Validitas	39
3.5.3.2 Uji Reliabilitas	40
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4.1 Uji Normalitas	40
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	41
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.5.6 Uji <i>Goodness of Fit</i>	44
3.5.7 Uji Parsial (Uji t)	44
3.5.8 Uji F	45
3.6 Koefisien Determinasi	46
3.7 Pengujian Hipotesis	46
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 48
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.2 Gambaran Umum Responden	48
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	49
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	50

4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pengeluaran	51
4.2.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan	52
4.3 Hasil Penelitian	52
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.1.1 Uji Validitas	52
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	53
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.3.1 Uji Normalitas	62
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	63
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	64
4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda	65
4.3.5 Uji Hipotesis	66
4.3.5.1 Pengujian Model	66
4.3.5.2 Koefisien Determinasi	67
4.3.5.3 Uji Parsial	67
4.4 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan Hipotesis	73
5.2 Keterbatasan	74
5.3 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79