DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN SKRIPSI ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
ABSTRACT vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 10
1.5 Sistematika Penulisan 11
BAB II TELAAH PUSTAKA 13
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu 13
2.1.1 Kualitas Layanan 14
2.1.2 Lokasi 16
2.1.3 Electronic Payment (E-payment) 17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 18
2.1.5 Penelitian Terdahulu 20
2.2 Hubungan Antar Variabel 23
2.2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan 23
2.2.2 Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan 24
2.2.3 Pengaruh *E-payment* terhadap Kepuasan Pelanggan 25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis 26
2.4 Hipotesis Penelitian 27
BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 28
3.1.1 Variabel Penelitian 28
3.1.2 Definisi Operasional 29
3.2 Populasi dan Sampel 32
3.2.1 Populasi 32
3.2.2 Sampel 32
3.3 Jenis dan Sumber Data 34
3.3.1 Data Primer 34
3.4 Metode Pengumpulan Data 34
3.5 Metode Analisis Data 35
3.5.1 Uji Asumsi Klasik 36
BAB IV HASIL DAN ANALISIS 41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 41
4.1.2 Gambaran Umum Responden 41
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Usia 42
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan 43
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pendapatan 44
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian 45
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan 46
4.2.2 Analis Deskripsi Variabel Lokasi 47
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel *E-payment* 48
4.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan 49
4.3 Metode Analisis Data 50
4.3.1 Uji Validitas Penelitian 50
4.3.1.1 Uji Validitas Kualitas Layanan 50
4.3.1.2 Uji Validitas Variabel Lokasi 51
4.3.1.3 Uji Validitas Variabel *E-payment* 52
4.3.1.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 52
4.3.2 Uji Reliabilitas 53
4.4 Uji Asumsi Klasik 54

4.4.1 Uji Normalitas 54
4.4.2 Uji Heteroskedestisitas 54
4.4.3 Uji Autokorelasi 55
4.4.4 Uji Multikolinearitas 56
4.5 Uji Hipotesis Penelitian 57
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda 57
4.5.2 Uji F 58
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2) 59
4.5.4 Uji T 59
4.6 Interpretasi Hasil 61
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 62
4.6.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. 62
4.6.3 Pengaruh *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan 63
BAB V PENUTUP 64
5.1 Kesimpulan 64
5.2 Keterbatasan Penelitian 65
5.3 Saran untuk penelitian selanjutnya 65
5.4 Saran untuk objek penelitian 65
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN-LAMPIRAN 71

SEMARANG
FEB UNDIP