

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 <i>Service Quality</i>	9
2.1.2 Motif Belanja Hedonik	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.3.1 Hubungan <i>Quality Service</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2 Hubungan Motif Belanja Hedonik terhadap Kepuasan Pelanggan ..	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
2.5 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Variabel Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	22

3.3	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1	Kuesioner	25
3.4.2	Studi Dokumentasi	26
3.5	Teknik Analisis Data	26
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	26
3.5.2	Analisis Deskriptif.....	27
3.5.3	Asumsi Klasik	28
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.5.5	Uji Hipotesis	30
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		32
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2	Penyajian Hasil Data Penelitian	33
4.2.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
4.2.2	Responden Menurut Usia	33
4.2.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	34
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	34
4.3.1	Variabel <i>Service Quality</i> (X_1)	36
4.3.2	Variabel Motif Belanja <i>Hedonic</i> (X_2).....	37
4.3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	38
4.4	Hasil Analisis	39
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	39
4.4.2	Uji Statistik Deskriptif.....	42
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	43
4.4.4	Uji Regresi Linear Berganda	45
4.5	Uji Hipotesis.....	47
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.5.2	Uji t	48
4.5.3	Uji F	49
4.6	Pembahasan	50
BAB V PENUTUP		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.1.1	Implikasi Teoritis	44
5.1.2	Implikasi Manajerial.....	45
5.2	Keterbatasan Penelitian	45
5.3	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		51