

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii	
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv	
ABSTRAKSI	v	
ABSTRACT	vi	
KATA PENGANTAR	vii	
DAFTAR TABEL.....	xiii	
DAFTAR GAMBAR	xiiiv	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv	
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Masalah..... 1	
1.2	Rumusan Masalah	12
1.3	Pertanyaan Penelitian	12
1.3	Tujuan Penelitian	13
1.4	Manfaat Penelitian	13
1.4	Sistematika Penulisan	14
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1	Pemasaran Jasa.....	15
2.1.2	Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4	Lokasi.....	28
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	33
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	41
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.1.1	Variabel Penelitian	42
3.1.2	Definisi Operasional.....	42
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	49
3.3.1	Data Primer	50
3.3.2	Data Sekunder	50
3.4	Metode Pengumpulan Data	51
3.4.1	Kuesioner	51
3.4.2	Obeservasi	51
3.4.3	Wawancara.....	52
3.5	Teknik Analisis	52
3.5.1	Analisis Kualitatif	52
3.5.2	Analisis Kuantitatif	53

3.6	Metode Analisis Data	54
3.6.1	Uji Reliabilitas dan Validitas	54
3.6.1.1	Uji Reliabilitas	54
3.6.1.2	Uji Validitas	54
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	55
3.6.2.1	Uji Multikoleneartitas	55
3.6.2.2	Uji Normalitas	56
3.6.2.3	Uji Heterokedastisitas	56
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	57
3.6.4	Uji <i>Goodness of Fit</i>	58
3.6.4.1	Uji F	58
3.6.4.2	Uji t	59
3.6.4.3	Koefisien Determinasi	60

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	61
4.2	Gambaran Umum Responden	62
4.2.1	Responden Berdasar Umur	62
4.2.2	Responden Berdasar Jenis Kelamin	63
4.2.3	Responden Berdasar Pekerjaan	64
4.3	Analisis Data	65
4.3.1	Analisis Deskriptif	65
4.3.1.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	66
4.3.1.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	67
4.3.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Lokasi	68
4.3.1.4	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	69
4.3.2	Uji Validitas dan Realiabilitas Instrumen	70
4.3.2.1	Uji Validitas	70
4.3.2.2	Uji Reliabilitas	72
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	73
4.3.3.1	Uji Multikoleneartitas	73
4.3.3.2	Uji Heterokedastisitas	74
4.3.3.3	Uji Normalitas	75
4.3.4	Model Regresi dan Pengujiannya	76
4.3.4.1	Uji F	78
4.3.4.2	Koefisien Determinasi	79
4.4	Pembahasan	80

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran.....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		91

