

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep dan Teori.....	16
1. Manajemen.....	16
2. Manajemen Pemasaran .....	22
3. Kualitas Pelayanan.....	28
4. Lokasi.....	32
5. Kepuasan Konsumen .....	35

C. Kerangka Berpikir.....	43
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	44
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	45
D. Hipotesis .....	47
<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Metode dan Pendekatan.....	49
B. Jenis dan Sumber Data.....	51
1. Jenis Data.....	51
2. Sumber Data.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	52
D. Operasional Variabel.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif .....	58
2. Uji Instrumen Data.....	58
3. Uji Hipotesis .....	61
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
5. Uji Korelasi.....	65
6. Koefisien Determinasi.....	66
<b>BAB IV.....</b>	<b>68</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	68
1. Profil Perusahaan .....	68
2. Sejarah Singkat .....	69
3. Karakteristik Responden.....	69
B. Hasil Penelitian.....	71
1. Hasil Pengujian Instrumen.....	71
2. Analisis Deskriptif .....	76
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88

<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>Lampiran 1 SK Pembimbing .....</b>	<b>101</b>
<b>Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....</b>	<b>106</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	57
Tabel 3. 3 Klasifikasi Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	61
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....	73
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	73
Tabel 4. 5 Interpretasi Reliabilitas .....	74
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Lokasi.....	75
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	76
Tabel 4. 9 Nilai Indeks <i>Three-box Method</i> .....	78
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X1 .....	79
Tabel 4. 11 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X2 .....	80
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Y .....	81
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
Tabel 4. 14 Uji t .....	84
Tabel 4. 15 Uji f .....	85
Tabel 4. 16 Uji Korelasi.....	86
Tabel 4. 17 Uji Determinasi .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	47
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70

