

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
1. Manfaat teoritis .....	9
2. Manfaat praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Konsep dan Teori .....</b>	<b>11</b>
1. Manajemen .....	11
2. Pemasaran .....	13
3. Manajemen pemasaran .....	14
4. Bauran pemasaran .....	15
5. Lokasi .....	15
6. Harga .....	17
7. Kualitas Pelayanan.....	18
a. Pengertian Pelayanan .....	18
b. Faktor penentuan dimensi kualitas pelayana .....	19

8. Kepuasan Konsumen .....	20
<b>B. Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>31</b>
1. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen ... ..	33
2. Pengaruh suasana tempat terhadap kepuasan konsumen .....	33
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	34
4. Pengaruh harga suasana tempat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsume.....	34
<b>D. Hipotesis.....</b>	<b>35</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A. Metode dan Pendekatan .....</b>	<b>37</b>
<b>B. Jenis Sumber Data .....</b>	<b>38</b>
1. Data Primer .....	38
2. Data Skunder .....	38
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>39</b>
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
<b>D. Oprasionalisasi variabel .....</b>	<b>40</b>
1. Variabel penelitian .....	40
2. Oprasional penelitian .....	41
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>44</b>
1. Observasi .....	44
2. Wawancara .....	45
3. Kuesioner .....	45
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Pengujian Regresi Linear Berganda.....	47
3. Uji Validitas.....	48
4. Uji Reliabilitas .....	48
5. Pengujian Hipotesis.....	49

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
<b>A. Gambaran Umum.....</b>	<b>55</b>
<b>B. Deskripsi Data Responden.....</b>	<b>55</b>
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	55
2. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	57
<b>C. Hasil Penelitian.....</b>	<b>63</b>
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen(X1).....	63
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (X2).....	64
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (X3).....	65
4. Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	66
<b>D. Hasil Analisis Data.....</b>	<b>67</b>
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas.....	70
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	71
4. Uji Hipotesis.....	73
5. Koefisien Determinasi.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>78</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>