

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iiv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Dasar Pemasaran	11
2.2 Pelayanan	12
2.3 Harga.....	15
2.4 Lokasi.....	16
2.5 Kepuasan Konsumen.....	17
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.7 Kerangka Pemikiran	31

2.8 Hipotesis Penelitian	33
2.9 Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	44
3.6 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.3 Uji Asumsi Klasik	60
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.5 Pengujian Hipotesis	66
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89