

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	12
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	14
1.5.2 Waktu Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15

2.1.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.2 Indikator Kualitas pelayanan	16
2.1.2 Lokasi Usaha	17
2.1.2.1 Pengertian Lokasi Usaha	17
2.1.2.2 Karakteristik Lokasi Usaha.....	18
2.1.2.3 Indikator Lokasi Usaha.....	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.2 Indikator Kepuasan pelanggan	20
2.1.4 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.2 Hubungan Lokasi Usaha dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan, Lokasi Usaha dan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3 HIPOTESIS	30
BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.2.1 Disain Penelitian	33
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	36
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	39
3.2.3.1 Sumber Data	39
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....	40
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.4.1 Uji Validitas.....	43
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....	47

3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)	49
3.2.5.1 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	50
3.2.5.1.1.Rancangan Analisis	50
3.2.5.1.2 Analisis Deskriptif/Kualitatif.....	51
3.2.5.1.3 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)	52
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis	62
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	66
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	66
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	67
4.1.3 Job Description.....	68
4.2 Karakteristik Responden.....	72
4.2.1 Data Responden	72
4.3 Analisis Deskriptif dan Penelitian.....	78
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	79
4.3.2 Variabel Lokasi Usaha.....	92
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	105
4.4 Analisis Verifikatif.....	113
4.4.1 Analisis Linier Berganda	113
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	115
4.4.3 Uji Koefisien Korelasi	122
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi	124
4.4.5 Pengujian Hipotesis secara Parsial.....	125
4.4.6 Pengujian Hipotesis secara Simultan	129
BAB 5	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	