DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....

ABSTRAK...……..…….....i

***ABSTRACT*...……..…….....ii**

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....6
1.3.1 Maksud Penelitian 6
1.3.2 Tujuan Penelitian.....6
1.4. Kegunaan Penelitian.....7
1.4.1 Kegunaan Akademis 7
1.4.1 Kegunaan Praktis 7
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....8
1.5.2 Waktu Penelitian.....8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Tinjauan Pustaka 9
2.1.1 Lokasi 9
2.1.1.1 Definisi Lokasi 9
2.1.1.2 Indikator Lokasi 10
2.1.1.3 Pemilihan Lokasi.....11
2.1.1.4 Faktor-faktor penentu Lokasi 13
2.1.2 Fasilitas.....14
2.1.2.1 Definisi Fasilitas 14
2.1.2.2 Indikator Fasilitas.....15
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Berpengaruh Signifikan Terhadap Fasilitas 16
2.1.2.4 Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Mereferensikan 17
2.1.3 Kepuasan Konsumen 18
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....18
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen 19
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsume.....21

2.1.3.4 Komponen Kepuasan Konsumen... 23
2.1.3.5 Ciri-ciri Konsumen yang Puas 24
2.1.3.6 Elemen Kepuasan Konsumen 24
2.1.3.7 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan 25
2.1.3.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 26
2.2 Penelitian Terdahulu 28
2.3 Kerangka Pemikiran.....32
2.3.1 Keterkaitan Antar Variabel 33
2.3.2 Keterkaitan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....33
2.3.3 Keterkaitan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....34
2.3.4 Keterkaitan Lokasi dan Penyediaan fasilitas Terhadap Kepuasan ..... Konsumen 36
2.3.5 Paradigma Kerangka Pemikiran.....37
2.4 Hipotesis.....38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian.....39
3.2 Metode Penelitian.....39
3.2.1 Desain Penelitian.....40
3.2.2 Operasional Variabel.....42
3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....45
3.2.3.1 Sumber Data.....45
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 46
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 47
3.2.4.1 Uji MSI.....48
3.2.4.2 Uji Validitas 50
3.2.4.3 Uji Reabilitas.....51
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 53
3.2.5.1 Rancangan Analisis 53
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif.....54
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif.....55
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian..... 67
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....67
4.1.2 Visi, Misi Perusahaan 67
4.1.2.1 Visi Rumah Makan Cibiuk 67
4.1.2.2 Misi Rumah Makan Cibiuk..... 68
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 68
4.1.4 Deskripsi Jabatan 69
4.2 Pembahasan Penelitian..... 69
4.2.1 Data Responden 69
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 72
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 73
4.3 Analisis Deskriptif..... . 74
4.3.1 Variabel Lokasi (X1)..... 74

4.3.2 Variabel Fasilitas (X2)..... 79
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen..... 84
4.4 Analisis Verifikatif.....88
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....88
4.4.2 Uji Asumsi Klasik..... 91
4.4.3 Uji Koefisien Korelasi Pearson..... 96
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi..... 99
4.4.5 Pengujian hipotesis secara simultan (uji-F)..... 101
4.4.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....104
4.4.6.1 Pengujian Hipotesis Faktor Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen...104
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen..... 107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 110
5.2 Saran..... 111

LAMPIRAN.....
DAFTAR PUSTAKA.....