

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori	15
2.1.1 <i>Responsiveness</i>	15
2.1.1.1 Pengertian <i>Responsiveness</i>	15
2.1.1.2 Indikator <i>Responsiveness</i>	16
2.1.2 Lokasi	19
2.1.2.1 Pengertian Lokasi.....	19
2.1.2.2 Indikator Lokasi	20
2.1.2.3 Kriteria Lokasi	23
2.1.2.4 Faktor- faktor yang mempengaruhi Pemilihan Lokasi	24
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	27
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.1.3.2 Indikator – indikator Kepuasan Pelanggan	29
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3.4 Kriteria Mengukur Kepuasan Pelanggan	33
2.1.3.5 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.3.6 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	36
2.3 Kerangka Berfikir	42
2.4 Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi	45
3.2.2 Sampel	46
3.3 Layout Angket dan Defenisi Operasional	47
3.4 Sumber Data.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Uji Instrumen Penelitian	52

3.4.1 Uji Validitas.....	52
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.7 Teknis Analisis Data	54
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	54
3.7.1.1 Uji Normalitas Data	54
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas	54
3.7.1.3 Heterokedastisitas	55
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.8 Uji Hipotesis	56
3.8.1 Uji t (Parsial)	57
3.8.2 Uji f (Simultan).....	58
3.8.3 Koefisien Determinan (R^2)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Arkana Cafe Tuasan	60
4.1.2 Visi Dan Misi Arkana Cafe Tuasan.....	61
4.1.3 Struktur Organisasi Arkana Cafe.....	62
4.2 Pembahasan Penelitian.....	62
4.2.1 Identifikasi Responden	62
4.2.1.1 Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.1.2 Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia	63
4.3 Analisis Data Penelitian	63
4.3.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	63
4.3.1.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_1).....	64
4.3.1.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Lokasi (X_2).....	66
4.3.1.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)....	67
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	68
4.3.2.1 Uji Normalitas Data	68
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas.....	71
4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas	72
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda	74
4.3.4 Uji Hipotesis.....	75
4.3.4.1 Uji F (Simultan)	75
4.3.4.2 Uji t (Parsial).....	76
4.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.4.1 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan	79
4.4.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan.....	80
4.4.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87



THE
Character Building
UNIVERSITY