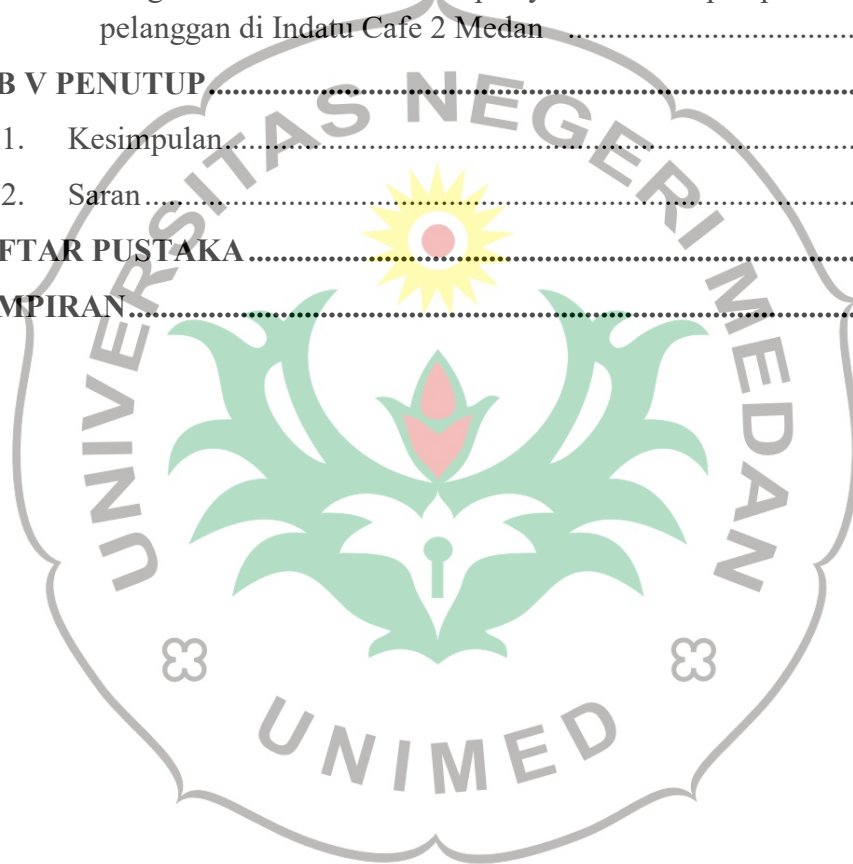


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Perumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2. Lokasi.....	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.2. Penelitian yang Relevan	25
2.3. Kerangka Berpikir	26
2.4. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4. Prosedur dan Rancangan Penelitian	31
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	32
3.5.1. Variabel Penelitian	32

3.5.2. Defenisi Operasional	33
3.6. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.1. Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6.2. Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.7. Teknik Analisis Data	37
3.7.1. Uji Asumsi Klasik	37
3.8. Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.8.1. Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.1.1. Profil Usaha Indatu Cafe 2 Medan.....	42
4.2. Identifikasi Responden	42
4.3. Deskripsi Hasil Variabel Penelitian.....	43
4.3.1 Deskripsi Variabel Lokasi (X1)	43
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	44
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
4.4. Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.4.1 Uji Validitas.....	46
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.5. Teknik Analisis Data	50
4.5.1. Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1.1. Uji Normalitas	50
4.5.1.2. Uji Multikolinearitas	52
4.5.1.3. Uji Heterokedastisitas	52
4.5.2. Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.5.3. Uji Hipotesis.....	55
4.5.3.1. Uji -t (Parsial)	55
4.5.3.2. Uji F (Simultan)	56
4.5.3.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.6. Pembahasan Penelitian	58

4.6.1. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Indatu Cafe 2 Medan	58
4.6.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu Cafe 2 Medan	59
4.6.3. Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu Cafe 2 Medan	61
BAB V PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70



THE
Character Building
UNIVERSITY