

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Pembatasan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah	15
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Kepuasan Konsumen	18
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.1.1.2 Teori Kepuasan Konsumen	18
2.1.1.3 Metode Pengukuran Konsumen	22
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.1.2 Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.2 Teori Kualitas Pelayanan	25
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.1.3 Lokasi	29
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	29

2.1.3.2 Faktor-Faktor Penentuan Lokasi Usaha	30
2.1.3.3 Indikator Lokasi	31
2.2 Penelitian Relevan	32
2.3 Kerangka Berpikir	38
2.4 Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	42
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.3.1 Variabel Penelitian	43
3.3.2 Definisi Operasional	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1 Observasi	45
3.4.2 Studi Pustaka	45
3.4.3 Angket	46
3.4.4 Wawancara	47
3.5 Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.1 Uji Validitas	47
3.5.2 Uji Reliabilitas	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.1.1 Uji Normalitas	49
3.6.1.2 Uji Multikolinieritas	49
3.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.7 Uji Hipotesis	51
3.7.1 Uji t (Uji Parsial)	51

3.7.2 Uji F (Uji Simultan)	55
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Lestari <i>Bakery Cake and Shop</i>	54
4.2 Identifikasi Responden.....	56
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	59
4.3.2 Variabel Lokasi	61
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen	64
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1 Uji Normalitas.....	66
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	68
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	69
4.5 Analisis Uji Regresi Linear Berganda	72
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	72
3.5.2 Uji Hipotesis	75
3.5.2.1 Uji T (Persial).....	75
3.5.2.2 Uji F (Simultan)	79
3.5.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.6 Hasil dan Pembahasan	84
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
4.6.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	87
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	90
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94

5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

