

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I . PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II . KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teoritis	
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.2 <i>Responsiveness</i> .....	19
2.1.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i> .....	19
2.1.2.2 Indikator <i>Responsiveness</i> .....	21
2.1.3 Lokasi.....	21
2.1.3.1 Pengertian Lokasi .....	21
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi .....	22
2.1.3.3 Indikator Lokasi .....	24
2.2 Penelitian Relevan .....	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III . METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel	
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel .....	37
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	
3.3.1 Variabel Penelitian.....	38
3.3.2 Defenisi Operasional.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data	
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Sumber Data .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Uji Instrumen Penelitian	
3.6.1 Uji Validitas .....	43

3.6.2 Uji Realibilitas .....	44
3.7 Teknik Analisis Data	
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.1.1 Uji Normalitas.....	45
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas .....	46
3.7.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	46
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
3.9 Uji Hipotesis	
3.9.1 Uji Signifikan Simultan .....	48
3.9.2 Uji-t.....	48
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi .....	49
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Profil Yevame Laundry.....	51
4.2 Identitas Responden .....	51
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	52
4.4 Uji Validitas dan Realibilitas	
4.4.1 Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_1$ ) .....	60
4.4.2 Variabel Lokasi ( $X_2$ ) .....	61
4.4.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
4.5 Teknik Analisis Data	
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.5.1.1 Uji Normalitas.....	65
4.5.1.2 Uji Multikolneritas.....	67
4.5.1.3 Uji Heterokedasdisitas	
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.5.3 Uji Hipotesis	
4.5.3.1 Uji-T.....	71
4.5.3.2 Uji-F.....	72
4.5.3.3 Uji Koefisien Determinasi .....	73
4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian	
4.6.1 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Ulang.....	74
4.6.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ulang .....	75
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>