

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Kerangka Teoritis .....	9
2.1.1 kepuasan konsumen.....	9
2.1.1.1. Definisi kepuasan konsumen.....	9
2.1.1.2. Manfaat kepuasan konsumen .....	12
2.1.1.3 Metode pengukuran kepuasan konsumen .....	12
2.1.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	13
2.1.1.5 Atribut-atribut kepuasan konsumen .....	16
2.1.1.6 Indikator-indikator kepuasan konsumen.....	17
2.1.2. Lingkungan Fisik.....	17
2.1.2.1. Definisi Lingkungan Fisik .....	17
2.1.2.2. Dimensi-dimensi lingkungan fisik .....	19
2.1.2.3. Indikator Lingkungan Fisik.....	21
2.1.3. Kepercayaan .....	21
2.1.3.1. Definisi kepercayaan.....	21

2.1.3.2. Dimensi kepercayaan .....	24
2.1.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	25
2.1.3.4. Jenis-jenis kepercayaan.....	26
2.1.3.5. Elemen penting dan manfaat kepercayaan.....	26
2.1.3.6. Indikator kepercayaan.....	27
2.2. Penelitian Yang Relevan.....	29
2.3. Kerangka Berfikir .....	33
2.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	36
3.3 Variable penelitian dan Definisi Operasional.....	38
3.3.1 Variabel Penelitian .....	38
3.3.2 Definisi Operasional .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.4.1.1 Uji Validitas.....	41
3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.5 Teknik Analisis Data .....	43
3.5.1 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.5.1.1 Uji Normalitas Data.....	44
3.5.1.2 Uji Multikolinearitas .....	44
3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.6 Analisis Regresi Berganda .....	45
3.7 Uji Hipotesis .....	46
3.7.1 Uji T (Parsial) .....	46
3.7.2 Uji F (Simultan).....	47
3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	49
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	49
4.1.2 Deskripsi Responden .....	55
4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.2 Pengumpulan Data Penelitian .....	56
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.2.1.1 Variabel Kepercayaan Konsumen ( $X_1$ ).....	56
4.2.1.2 Variabel Lingkungan Fisik ( $X_2$ ).....	58
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	60
4.3 Transformasi Data Ordinal Ke Interval.....	61
4.4 Teknik Analisis Data.....	61
4.4.1. Uji Asumsi Klasik .....	61
4.4.1.1 Uji Normalitas .....	61
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas .....	64
4.4.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5 Analisis Regresi Berganda .....	67
4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	68
4.6.1 Uji t (Uji Regresi Parsial).....	68
4.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	70
4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	