

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kerangka Teoritis.....	14
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2 Harga	18
2.1.3 Lokasi.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan	25
2.2 Penelitian yang Relevan	28
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.3.1 Variabel Penelitian	37
3.3.2 Definisi Operasional.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	42

3.5.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.6 Teknik Analisis.....	44
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.1.1 Uji Normalitas.....	44
3.7.1.2 Uji Multikolinieritas.....	45
3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.8 Uji Hipotesis.....	47
3.7.1.1 Uji Parsial (Uji – t).....	47
3.7.1.2 Uji Simultan (Uji – F).....	47
3.7.1.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran umum Perusahaan.....	50
4.1.2 Visi dan Misi PUD Potong Hewan Kota Medan.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi.....	52
4.2 Pembahasan Penelitian.....	53
4.2.1 Identifikasi Responden.....	53
4.2.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.2.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.3 Instrumen Penelitian.....	54
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	54
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga(X1).....	55
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Lokasi (X2).....	56
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	58
4.3.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y).....	59
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
4.4.1 Variabel Harga (X1).....	61
4.4.2 Variabel Lokasi (X2).....	62

4.4.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	63
4.4.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	64
4.5	Teknik Analisis Data.....	65
4.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.5.1.1	Uji Normalitas.....	65
4.5.1.2	Uji Multikolinieritas.....	66
4.5.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	68
4.7	Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
4.7.1	Uji t (Parsial).....	70
4.7.2	Uji F (Simultan).....	72
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.8.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan.....	74
4.8.2	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan.....	75
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan.....	76
4.8.4	Pengaruh Harga, Lokasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PUD Potong Hewan Kota Medan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79