

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	15
1. Kepuasan Pelanggan	15
2. Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>).....	23
3. Persepsi Harga.....	31
B. Hasil Penelitian yang Relevan	40
C. Kerangka Teoretik.....	50
D. Perumusan Hipotesis.....	53

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Tujuan Penelitian	54
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	54
	1. Tempat Penelitian	54
	2. Waktu Penelitian.....	55
C.	Metode Penelitian.....	55
	1. Metode	55
	2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	56
D.	Populasi dan Sampling.....	57
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
	1. Kepuasan Pelanggan	59
	2. Lingkungan Fisik	64
	3. Persepsi Harga	70
F.	Teknik Analisis Data.....	75
	1. Uji Persyaratan Analisis.....	75
	2. Persamaan Regresi Linier Sederhana	76
	3. Uji Hipotesis	77
	4. Perhitungan Koefisien Determinasi	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Data.....	80
	1. Data Kepuasan Pelanggan	80
	2. Data Lingkungan Fisik.....	84
	3. Data Persepsi Harga.....	88
B.	Pengujian Hipotesis.....	92
	1. Persamaan Garis Regresi	92
	2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	95

3. Pengujian Hipotesis Penelitian	98
C. Pembahasan.....	104
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	107
B. Implikasi.....	108
C. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	83
Gambar IV.2	Grafik Histogram Lingkungan Fisik.....	87
Gambar IV.3	Grafik Histogram Persepsi Harga	91
Gambar IV. 4	Grafik Hubungan antara Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 49,18 + 0,458X1$	93
Gambar IV. 5	Grafik Hubungan antara Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 36,73 + 0,767X2$	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel II. 1.	Matrix Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel II. 2.	Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	47
Tabel III. 1.	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	60
Tabel III. 2.	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	61
Tabel III. 3.	Kisi - Kisi Instrumen Lingkungan Fisik	66
Tabel III. 4.	Skala Penilaian Instrumen Lingkungan Fisik	67
Tabel III. 5.	Kisi - Kisi Instrumen Persepsi Harga.....	71
Tabel III. 6.	Skala Penilaian Instrumen Persepsi Harga.....	72
Tabel IV.1.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	82
Tabel IV.2.	Rata - Rata Hitung Skor Kepuasan Pelanggan	84
Tabel IV.3.	Distribusi Frekuensi Lingkungan Fisik	86
Tabel IV.4.	Rata - Rata Hitung Lingkungan Fisik.....	88
Tabel IV.5.	Distribusi Frekuensi Persepsi Harga.....	90
Tabel IV.6.	Rata - Rata Hitung Persepsi Harga	92
Tabel IV.7.	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1	98
Tabel IV.8.	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X2	99
Tabel IV. 9.	Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pelanggan	99
Tabel IV.10.	Pengujian Signifikan Koefisiensi Antara X1 dan Y.....	100
Tabel IV.11.	Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan	

Regresi Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel IV.12. Pengujian Signifikan Koefisiensi Antara X2 dan Y.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di Fakultas Ekonomi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta	115
Lampiran 2	Survei Awal	116
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Variabel Y.....	117
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y	120
Lampiran 5	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	121
Lampiran 6	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	122
Lampiran 7	Skor Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	123
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Uji Reliabilitas Variabel Y	124
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba Variabel X1.....	125
Lampiran 10	Skor Uji Coba Variabel X1	128
Lampiran 11	Perhitungan Analisis Butir Variabel X1	129
Lampiran 12	Data Perhitungan Validitas Variabel X1	130
Lampiran 13	Skor Uji Coba Setelah Validitas Variabel X1	131
Lampiran 14	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Uji Reliabilitas Variabel X1	132
Lampiran15	Kuesioner Uji Coba Variabel X2.....	133
Lampiran 16	Skor Uji Coba Variabel X2	136
Lampiran 17	Perhitungan Analisis Butir Variabel X2.....	137

Lampiran 18	Data Perhitungan Validitas Variabel X2	138
Lampiran 19	Skor Uji Coba Setelah Validitas Variabel X2	139
Lampiran 20	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Uji Reliabilitas Variabel X2.....	140
Lampiran 21	Kuesioner Final Variabel Y	141
Lampiran 22	Data Mentah Variabel Y	148
Lampiran 23	Data Mentah Variabel X1	149
Lampiran 24	Data Mentah Variabel X1 dan Variabel Y	150
Lampiran 25	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	156
Lampiran 26	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dan Variabel Y	157
Lampiran 27	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dan Variabel Y	160
Lampiran 28	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	161
Lampiran 29	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Lingkungan Fisik	162
Lampiran 30	Grafik Histogram Variabel Y dan Variabel X1	163
Lampiran 31	Perhitungan Persamaan Garis Regresi.....	164
Lampiran 32	Grafik Persamaan Regresi X1 dan Y.....	165
Lampiran 33	Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = 49,18 + 0,458X1$	168
Lampiran 34	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians, Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 49,18 + 0,458X1$	168
Lampiran 35	Perhitungan Rata – Rata, Varians, Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 49,18 + 0,458X1$	171
Lampiran 36	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1... ..	172
Lampiran 37	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1	175

Lampiran 38	Perhitungan JK (G) Y atas X1	176
Lampiran 39	Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X1	179
Lampiran 40	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas X1	180
Lampiran 41	Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas X1	181
Lampiran 42	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> Y atas X1	182
Lampiran 43	Perhitungan Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) Y atas X1	183
Lampiran 44	Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X1	184
Lampiran 45	Skor Dominan Variabel	185
Lampiran 46	Skor Dominan Variabel X1	186
Lampiran 47	Data Mentah Variabel X2	187
Lampiran 48	Data Mentah X2 dan Y	188
Lampiran 49	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Penelitian	189
Lampiran 50	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y atas X2	192
Lampiran 51	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y atas X2	193
Lampiran 52	Proses Perhitungan Meggambar Grafik Histogram Persepsi Harga	196
Lampiran 53	Grafik Histogram Variabel X2	197
Lampiran 54	Perhitungan Persamaan Regresi Linier	198
Lampiran 55	Grafik Persamaan Regresi	199
Lampiran 56	Tabel untuk Mnghitung $\hat{Y} = 36,73 + 0,767X2$	200
Lampiran 57	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 36,73 + 0,767X2$	203
Lampiran 58	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 36,73 + 0,767X2$	206
Lampiran 59	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran	

	Regresi Y atas X2	207
Lampiran 60	Perhitungan JK (G) Y atas X2	210
Lampiran 61	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X2	213
Lampiran 62	Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X2.....	214
Lampiran 63	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas X2.....	215
Lampiran 64	Tabel Anava Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas X2	216
Lampiran 65	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> Y atas X2	217
Lampiran 66	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) Y atas X2	218
Lampiran 67	Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X2	219
Lampiran 68	Skor Dominan X2	220
Lampiran 69	Tabel Nilai – Nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	221
Lampiran 70	Nilai Kritis L untuk Uji <i>Lilliefors</i>	222
Lampiran 71	Tabel Kurva Normal	223
Lampiran 72	Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t	224
Lampiran 73	Tabel Nilai dalam Distribusi F	225
Lampiran 74	Daftar Nama Responden Uji Coba	229
Lampiran 75	Daftar Nama Responden Final.....	230