

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACTS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Lokasi.....	23
B. Hasil Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Teoretik.....	64

D.	Perumusan Hipotesis	66
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	67
A.	Tujuan Penelitian	67
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	67
1.	Tempat Penelitian	67
2.	Waktu Penelitian.....	68
C.	Metode Penelitian.....	68
1.	Metode	68
2.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	69
D.	Populasi dan Sampling	70
E.	Teknik Pengumpulan Data	71
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	71
2.	Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)	76
3.	Lokasi (Variabel X_2).....	80
F.	Teknik Analisis Data.....	85
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	85
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	86
3.	Uji Hipotesis	87
4.	Analisis Korelasi Ganda	88
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
A. Deskripsi Data	90
1. Data Kepuasan Pelanggan	90
2. Data Kualitas Pelayanan	94
3. Data Lokasi	98
B. Pengujian Hipotesis.....	101
1. Pengujian Persyaratan Analisis.....	101
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	104
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	106
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda	108
5. Pengujian Koefisien Determinasi	110
C. Pembahasan.....	112
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	117
A. Kesimpulan	117
B. Implikasi.....	119
C. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	226

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1. Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	44
Tabel II. 2. Persamaan dan Perbandingan Jurnal	50
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	72
Tabel III. 2. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	73
Tabel III. 3. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel III. 4. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel III. 5. Kisi-kisi Instrumen Lokasi.....	81
Tabel III. 6. Skala Penilaian Instrumen Lokasi.....	82
Tabel IV. 1. Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	91
Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	92
Tabel IV. 3. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	94
Tabel IV. 4. Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	96
Tabel IV. 6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel IV. 7. Statistika Deskriptif Lokasi	99
Tabel IV. 8. Distribusi Frekuensi Lokasi	99
Tabel IV. 9. Rata-rata Hitung Skor Indikator Lokasi	101
Tabel IV. 10. Uji Normalitas.....	102
Tabel IV. 11. Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y	103
Tabel IV. 12. Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y	104
Tabel IV. 13. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	105
Tabel IV. 14. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	107

Tabel IV. 15. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	108
Tabel IV. 16. Uji Analisis Korelasi Ganda	109
Tabel IV. 17. Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	110
Tabel IV. 18. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan	111
Tabel IV. 19. Uji Koefisien Determinasi Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1. Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Pelayanan dan Lokasi) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	70
Gambar IV. 1. Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	93
Gambar IV. 2. Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	96
Gambar IV. 3. Grafik Histogram Lokasi	100
Gambar IV. 4. Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 27,484 + 0,371 X_1 +$ $0,418 X_2$	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 2 – <i>Survey</i> Awal Penelitian.....	129
Lampiran 3 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	131
Lampiran 4 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	134
Lampiran 5 – Penghitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .	135
Lampiran 6 – Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ...	136
Lampiran 7 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	137
Lampiran 8 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	138
Lampiran 9 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	141
Lampiran 10 – Penghitungan Analisis Butir Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	142
Lampiran 11 – Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan) ..	143
Lampiran 12 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	144
Lampiran 13 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Lokasi)	145
Lampiran 14 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₂ (Lokasi)	147
Lampiran 15 – Penghitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Lokasi)	148
Lampiran 16– Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Lokasi)	149

Lampiran 17– Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Lokasi).....	150
Lampiran 18 – Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..	151
Lampiran 19 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	154
Lampiran 20 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	157
Lampiran 21– Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	158
Lampiran 22– Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	159
Lampiran 23 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan) ..	160
Lampiran 24 – Data Mentah Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	163
Lampiran 25 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	166
Lampiran 26 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	167
Lampiran 27 – Skor Indikator Dominan Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	168
Lampiran 28 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₂ (Lokasi).....	169
Lampiran 29– Data Mentah Variabel X ₂ (Lokasi).....	172
Lampiran 30 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₂ (Lokasi).....	175

Lampiran 31 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_2 (Lokasi)	176
Lampiran 32 – Skor Indikator Dominan Variabel X_2 (Lokasi).....	177
Lampiran 33 – Perhitungan Uji Normalitas	178
Lampiran 34 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	179
Lampiran 35 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$	183
Lampiran 36 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X_1 ..	184
Lampiran 37– Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X_1	185
Lampiran 38 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X_1	186
Lampiran 39 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1	187
Lampiran 40 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel X_2 (Lokasi).....	188
Lampiran 41 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$	192
Lampiran 42 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X_2 ..	193
Lampiran 43 – Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X_2	194
Lampiran 44 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X_2	195
Lampiran 45 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_2	196
Lampiran 46 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan Variabel X_2 (Lokasi).....	197
Lampiran 47– Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$	201

Lampiran 48 – Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Regresi Y atas X_1 dan X_2	202
Lampiran 49 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X_1 dan X_2	203
Lampiran 50 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X_1 dan X_2	204
Lampiran 51 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1 dan X_2	205
Lampiran 52 – Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	206
Lampiran 0-53– Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	207
Lampiran 54 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	208
Lampiran 55 – Hasil <i>Survey</i> Awal	209
Lampiran 56 – Daftar Nama Responden Uji Coba	221
Lampiran 57 – Daftar Riwayat Hidup.....	226