

## DAFTAR ISI

|                        |      |
|------------------------|------|
| ABSTRACT.....          | i    |
| ABSTRAK.....           | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii  |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv   |
| KATA PENGANTAR.....    | v    |
| DAFTAR ISI.....        | vi   |
| DAFTAR TABEL.....      | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....     | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | x    |

### BAB 1 PENDAHULUAN

|  |   |
|--|---|
| 1.1 Latar Belakang.....                | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....          | 5 |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....            | 5 |
| 1.4 Rumusan Masalah.....               | 6 |
| 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 2.1 Kepuasan Pelanggan.....   | 9  |
| 2.2 Keputusan Pembelian.....  | 12 |
| 2.3 Kualitas Produk.....      | 14 |
| 2.4 Tempat.....               | 18 |
| 2.5 Kualitas Pelayanan.....   | 20 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran.....   | 27 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian..... | 28 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Jenis Penelitian.....                             | 29 |
| 3.2 Variabel Penelitian.....                          | 30 |
| 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 30 |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                          | 33 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data.....                      | 35 |
| 3.6 Metode Analisis Data.....                         | 37 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 4.1 Deskripsi Perusahaan..... | 44 |
| 4.2 Hasil Penelitian.....     | 47 |
| 4.3 Pembahasan.....           | 68 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 73 |
| 5.2 Saran.....      | 75 |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>78</b> |
|----------------------------|-----------|

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>81</b> |
|----------------------|-----------|

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b> | <b>110</b> |
|----------------------------------|------------|

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA