

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABELxi
DAFTAR GAMBAR.....	.xii
DAFTAR LAMPIRAN... ..	.xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
A. Kepuasan Pelanggan	8
1. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
B. Harga	9
1. Tujuan Penetapan Harga	11
2. Indikator Harga	13
C. Lokasi	14
1. Fungsi Lokasi.....	14
2. Indikator Lokasi.....	16
D. Kualitas pelayanan.....	16
1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
E. Penelitian Terdahulu.....	19
F. Pengembangan Hipotesis.....	22
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24

G. Kerangka Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Definisi Dan Operasional Variabel.....	25
1. Variabel Bebas Independent.....	26
2. Variabel Terikat Dependent	26
E. Operasional Variabel	27
F. Pengukuran Variabel	29
G. Populasi Dan Sample.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sample.....	31
H. Teknik Pengumpulan Data	31
I. Metode Analisis Data	33
1. Deskriptif Jawaban Responden	33
2. Deskriptif Jawaban Variabel.....	33
J. Metode Analisis Data Partial Least Square.....	34
1. Evaluasi Measurement Outer Model.....	34
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis Inner model.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
B. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	38
1. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
2. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
3. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
C. Analisis Deskriptif Variabel.....	39
D. Metode Analisis <i>Partial Last Square</i> (PLS).....	42
1. Convergent Validity	42
2. Discriminant Validity	44
3. Nilai Average Variance Extracted.....	45
E. Composite Reability Dan Cronbach's Alpha	46
F. Pengujian Model Struktural Inner Model.....	46
1. Nilai R-Square	47

2. Goodness Of Fit Model.....	47
G. Penguji Hipotesis.....	48
1. Hasil Penguji Hipotesis.....	48
H. Pembahasan.....	50
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
DAFTAR LAMPIRAN.....	61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA