

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori.....	14
1. Teori Kepuasan Pasar.....	14
2. Teori Jasa dan Pemasaran Jasa.....	20
3. Kualitas Pelayanan	27
4. <i>Word Of Mouth</i>	32
5. Lokasi.....	35
B. Penelitian Terdahulu	38

C. Kerangka Konseptual	44
D. Hipotesis.....	47
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	49
B. Populasi dan Sempel	52
C. Jenis Data yang Diperlukan	53
D. Metode Pengumpulan Data.....	54
E. Metode Analisis Data.....	55
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data.....	67
B. Pengujian Hipotesis.....	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reabilitas.....	78
3. Uji Normalitas.....	79
4. Uji Asumsi Klasik	80
5. Uji Regresi Linier Berganda	84
6. Uji Hipotesis.....	85
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada Honda Motor Bendilwungu.....	92
B. Pengaruh Word Of Mouth terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Pada Honda Montor Bendilwungu.....	95
C. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Pada Honda Montor Bendilwungu.....	96
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth dan Lokasi Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada Honda Montor Bendilwungu	97
BAB VI: PENUTUP	
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102