

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Latar.....	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	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	18
B. Kepuasan Konsumen.....	21
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
D. Harga.....	27
E. Kualitas Pelayanan	31

F. Kualitas Produk.....	35
G. Lokasi.....	39
H. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
I. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
J. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	44
K. Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	44
L. Penelitian Terdahulu	45
M. Kerangka Konseptual	48
N. Mapping Variabel, Teori dan Indikator	50
O. Hipotesis Penelitian.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	55
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	57
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	59
F. Teknik Analisis Data.....	61
G. Definisi dan Konsep Operasional	66

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga.....	72
B. Karakteristik Responden	77
C. Hasil dan Analisis Data Penelitian.....	79

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	125
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	127
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	129
D. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	131
E. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi	

terhadap Kepuasan Konsumen..... 132

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 134

B. Saran..... 135

DAFTAR PUSTAKA 137

LAMPIRAN..... 140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Minimarket Tsamaniya Lengkong	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga	5
Tabel 1.3 Daftar Toko, Grosir disekitar Minimarket Tsamaniya.....	8
Tabel 2.1 Mapping Variabel Harga.....	49
Tabel 2.2 Mapping Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 2.3 Mapping Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 2.4 Mapping Variabel Lokasi.....	51
Tabel 2.5 Mapping Variabel Kepuasan Konsumen	51
Tabel 3.1 Skala Tingkat Reliabilitas	62
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	77
Tabel 4.2 Usia Responden.....	77
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	78
Tabel 4.4 Pendapatan Responden.....	78
Tabel 4.5 Pembelian Responden	79
Tabel 4.6 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.1.1	79
Tabel 4.7 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.1.2	80
Tabel 4.8 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.2.1	81
Tabel 4.9 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.2.2	81
Tabel 4.10 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.3.1	82
Tabel 4.11 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.3.2	83
Tabel 4.12 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.4.1	83
Tabel 4.13 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X1.4.2	84
Tabel 4.14 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.1.1	84
Tabel 4.15 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.1.2	85
Tabel 4.16 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.2.1	86
Tabel 4.17 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.2.2	86
Tabel 4.18 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.3.1	87
Tabel 4.19 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.3.2	88
Tabel 4.20 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.4.1	88

Tabel 4.21 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.4.2	89
Tabel 4.22 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.5.1	89
Tabel 4.23 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X2.5.2	90
Tabel 4.24 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.1.1	91
Tabel 4.25 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.1.2	91
Tabel 4.26 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.2.1	92
Tabel 4.27 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.2.2	93
Tabel 4.28 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.3.1	93
Tabel 4.29 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.3.2	94
Tabel 4.30 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.4.1	94
Tabel 4.31 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.4.2	95
Tabel 4.32 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.5.1	96
Tabel 4.33 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.5.2	96
Tabel 4.34 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.6.1	97
Tabel 4.35 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.6.2	98
Tabel 4.36 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.7.1	98
Tabel 4.37 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.7.2	99
Tabel 4.38 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.8.1	100
Tabel 4.39 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X3.8.2	100
Tabel 4.40 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.1.1	101
Tabel 4.41 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.1.2	101
Tabel 4.42 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.2.1	102
Tabel 4.43 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.2.2	103
Tabel 4.44 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.3.1	104
Tabel 4.45 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.3.2	104
Tabel 4.46 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.4.1	105
Tabel 4.47 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.4.2	105
Tabel 4.48 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.5.1	106
Tabel 4.49 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner X4.5.2	107
Tabel 4.50 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner Y1.1	107
Tabel 4.51 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner Y1.2	108

Tabel 4.52 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner Y2.1	109
Tabel 4.53 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner Y2.2	109
Tabel 4.54 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner Y3.1	110
Tabel 4.55 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuesioner Y3.2	111
Tabel 4.56 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	112
Tabel 4.57 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	112
Tabel 4.58 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	113
Tabel 4.59 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	114
Tabel 4.60 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	114
Tabel 4.61 Hasil Uji Reliabilitas	115
Tabel 4.62 Hasil Uji Normalitas	116
Tabel 4.63 Hasil Uji Multikolinieritas	117
Tabel 4.64 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	119
Tabel 4.65 Hasil Uji T.....	121
Tabel 4.66 Hasil Uji F.....	123
Tabel 4.67 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Tsamaniya Amanah Mandiri	74
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Output Pengolahan Data
Lampiran 5	Kendali Bimbingan Skripsi
Lampiran 6	Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
Lampiran 7	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup Penulis