

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	15

E. Kegunaan Penelitian.....	16
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	17
G. Penegasan Teori	19
H. Sistematika Penulisan Skripsi	20
BAB II : LANDASAN TEORI	22
A. Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Keputusan Pembelian	27
C. Kualitas Pelayanan	38
D. Harga	46
E. Lokasi	52
F. Penelitian Terdahulu.....	56
G. Kerangka Konseptual	68
H. Hipotesis Penelitian.....	69
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	71
B. Populasi, Teknik Sampel dan Sampel Penelitian	71
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	73
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	79
E. Teknik Analisis Data	84
BAB IV : HASIL PENELITIAN	

A. Gambaran Umum Sentra Herbal Sambi Kediri	88
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	89
C. Karakteristik Responden.....	89
D. Deskripsi Jawaban Responden.....	95
E. Pengujian Hipotesis	100

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Herbal Sambi Kediri	120
B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Herbal Sambi Kediri.....	122
C. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Herbal Sambi Kediri.....	124
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Hebal Sambi Kediri dengan Keputusan Pembelian	127
E. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Hebal Sambi Kediri dengan Keputusan Pembelian	129
F. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Hebal Sambi Kediri dengan Keputusan Pembelian	131
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Toko Sentra Herbal Sambi Kediri	133

H. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Toko Sentra Herbal Sambi Kediri	135
I. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Toko Sentra Herbal Sambi Kediri.....	137
J. Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sentra Herbal Sambi Kediri	140

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	143
B. Saran	144

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN