

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9

E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan	11
G. Penegasan Istilah	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	14
1. Kualitas Pelayanan	14
2. Harga	21
3. Lokasi	27
4. Kepuasan Konsumen	32
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Konseptual	46
D. Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48
C. Populasi, sampling, dan sampel	49
D. Sumber data, variabel, dan Skala Pengukuran	51
E. Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi data	62
B. Pengujian hipotesis	69

BAB V PEMBAHASAAN

- A. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Johar Swalayan84
- B. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan85
- C. Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan86
- D. Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan88
- E. Pengaruh Display Layout terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan 89

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan92
- B. Saran93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Daftar pesaing johar swalayan disekitar panjarejo	5
Tabel 1.2	: Data pengunjung dan item yang terjual johar swalayan 2021	7
Tabel 3.1	: skala pengukuran	53
Tabel 3.2	: Instrumen penelitian	54
Tabel 4.1	: karakteristik responden berdasarkan usia	62
Tabel 4.2	: kualitas pelayanan (X1)	63
Tabel 4.3	: harga (X2)	64
Tabel 4.4	: lokasi (X3)	65
Tabel 4.5	: Display Layout (X4)	66
Tabel 4.6	: kepuasan konsumen (Y).....	67
Tabel 4.7	: Hasil Uji validitas kualitas pelayanan (X1)	68
Tabel 4.8	: Hasil Uji validitas harga (X2)	69
Tabel 4.9	: Hasil Uji validitas lokasi (X3)	70
Tabel 4.10	: Hasil Uji validitas Display Layout (X4)	71
Tabel 4.11	: Hasil Uji validitas kepuasan konsumen (Y)	72
Tabel 4.12	: Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.13	: Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas	75

Tabel 4.15	: Hasil Uji multikolinieritas	76
Tabel 4.16	: Hasil Uji heteroskedastitas	77
Tabel 4.17	: Hasil Uji autokorelasi	78
Tabel 4.18	: Hasil Uji persial	79
Tabel 4.19	: Hasil Uji Koefisien determinan	80
Tabel 4.20	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisoner penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 6 : Dokumentasi
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup