

## 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 .....                                | xi        |
| Daftar Gambar .....                               | xii       |
| Daftar Lampiran .....                             | xiii      |
| Abstrak .....                                     | ix        |
| <b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>                 | <b>11</b> |
| A. Latar Belakang.....                            | 11        |
| B. Identifikasi Masalah .....                     | 16        |
| C. Rumusan Masalah.....                           | 17        |
| D. Tujuan Penelitian .....                        | 18        |
| E. Manfaat Penelitian.....                        | 19        |
| F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian..... | 19        |
| G. Penegasan Istilah.....                         | 20        |
| H. Sistematika Pembahasan .....                   | 23        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>               | <b>25</b> |
| A. Landasan Teori .....                           | 25        |
| B. Harga .....                                    | 26        |
| C. Lokasi .....                                   | 33        |
| D. Fasilitas.....                                 | 34        |
| E. Kepuasan Pelanggan .....                       | 36        |

|  |           |
|--|-----------|
| F. Hubungan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....   | 41        |
| G. Hubungan Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan.....  | 42        |
| H. Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan .....  | 42        |
| I. Penelitian Terdahulu .....  | 44        |
| J. Kerangka Konseptual.....  | 47        |
| K. Hipotesis Penelitian.....   | 48        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>49</b> |
| A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....   | 49        |
| B. Populasi, Sampling, Dan Sample Penelitian .....   | 50        |
| C. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukuran .....   | 52        |
| D. Penelitian Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen .....  | 55        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>   | <b>67</b> |
| A. Profil Rumah Makan Rumadi Joyo .....  | 67        |
| B. Karakteristik Responden.....  | 67        |
| C. Hasil Analisis Data .....   | 67        |
| <b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>   | <b>84</b> |
| A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan<br>Rumadi Joyo Krian Sidoarjo .....              | 84        |
| B. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan<br>Rumadi Joyo Krian Sidoarjo .....             | 85        |
| C. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan<br>Rumadi Joyo Krian Sidoarjo .....          | 86        |
| D. Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan<br>Pelanggan Rumah Makan Rumadi Joyo Krian ..... | 87        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>  | <b>90</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 90        |
| B. Saran.....  | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>93</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>  | <b>97</b> |