

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kerangka Pemikiran .....	9
G. Penelitian Terdahulu .....	13
H. Hipotesis .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
A. Kualitas Pelayanan .....	17
B. Lokasi .....	29
C. Kepuasan Pelanggan .....	32

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	38
A. Metode Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	39
C. Jenis Data .....	40
D. Variabel Penelitian .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	51
B. Hasil Penelitian .....	53
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	58
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN</b> .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Tahun 2016.....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Rumah Makan Sukarajin Soreang Tahun 2014-2016.....	5
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Lokasi ( $X_2$ ).....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.5 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	56
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	56
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Lokasi ( $X_2$ ).....	57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.9 Output Uji t.....	58
Tabel 4.10 Output Uji F.....	60

Tabel 4.11 Output Uji regresi..... 61

Tabel 4.12 Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... 62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa ( <i>Gap Model</i> ) .....	21
Gambar 2.2 Konsep kepuasan Pelanggan .....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Sukarajin Soreang 2017.....	52

