

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran jasa	9
2.2 <i>Servicescape</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>servicescape</i>	10
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka Pemikiran	15
2.6 Kerangka Teoritis	16
2.7 Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Sumber Data	19
3.2.1 Data Primer	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel	20
3.5 Variabel Penelitian	23
3.6 Definisi Operasional Variabel	23
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	25
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	28
3.8.1 Uji Normalitas	28
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	29
3.8.3 Uji Multikolinieritas	29

3.8.4 Uji Autokorelasi	30
3.9 Metode Analisis Data	30
3.9.1 Regresi Linier Berganda	31
3.10 Pengujian Hipotesis	31
3.10.1 Uji t	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	35
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	37
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	49
4.4 Hasil Analisis Data	52
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.4.2 Uji t	53
4.5 Pembahasan	56

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN