

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Produk	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	7
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Harga	10
2.1.3.1 Pengertian Harga	10
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga	11
2.1.4 Lokasi	12
2.1.4.1 Pengertian Lokasi	12

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	12
2.1.5 Emosi	13
2.1.5.1 Pengertian Emosi	13
2.1.5.2 Aspek-Aspek Ekspresi Emosi.....	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Keterkaitan Antar Variabel	16
2.2.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	16
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.2.3 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4 Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan	18
2.2.5 Hubungan Emosi dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.3 Populasi.....	23
3.4 Sampel.....	23
3.5 Data Penelitian	24
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Variabel Penelitian	26
3.6.1 Variabel Dependen (<i>Dependent Variable</i>).....	26
3.6.2 Variabel Independen (<i>Independent Variable</i>).....	26
3.7 Uji Coba Instrumen	28
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.8 Metode Analisis Data	30
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	30
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.8.2.1 Uji Normalitas	31

3.8.2.2 Uji Multikolinearitas.....	31
3.8.2.3 Uji Autokolerasi.....	31
3.8.2.4 Uji Heterokedastisitas	32
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	33
3.9 Uji Hipotesis.....	33
3.9.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	33
3.9.2 Koefisien Determinasi.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Veranda Pasta House and Cafe Resto	35
4.2 Karakteristik Responden	35
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	38
4.3.1 Uji Validitas	38
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.4 Analisis Data	40
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	40
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	40
4.4.1.2 UjiMultikolinearitas	41
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.4.1.4 Uji Autokorelasi	43
4.5 Deskripsi Variabel Penelitian.....	44
4.5.1 Identifikasi Variabel.....	45
4.5.2 Kualitas Produk (X_1).....	46
4.5.3 Kualitas Pelayanan (X_2)	47
4.5.4 Harga (X_3)	48
4.5.5 Lokasi (X_4)	49
4.5.6 Emosi (X_5).....	49
4.5.7 Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
4.5 Pengujian Hipotesis.....	51
4.5.1 Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	51
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (Uji Statistik R^2).....	54
4.6 Analisis Linier Berganda.....	54
4.7 Pembahasan.....	56

4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Veranda Pasta House and Cafe Resto	56
4.7.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Veranda Pasta House and Cafe Resto	57
4.7.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Veranda Pasta House and Cafe Resto	58
4.7.4 Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Veranda Pasta House and Cafe Resto	59
4.7.5 Pengaruh emosi terhadap kepuasan pelanggan pada Veranda Pasta House and Cafe Resto	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

