

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi.....	v
Pernyataan Persetujuan Unggah Karya Tulis Skripsi	vi
Abstraksi	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis Penelitian.....	9
2. Subyek dan Obyek Penelitian.....	9
3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	9
4. Jenis Data Penelitian	10
5. Teknik Pengumpulan Data	11
6. Variabel Penelitian	12

7. Teknik Analisis Data	12
F. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kualitas Produk	18
B. Kualitas Layanan.....	22
C. Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	23
D. Kepuasan Pelanggan.....	25
E. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	26
F. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
G. Pengaruh Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>) dan Kepuasan Pelanggan	29
H. Kerangka Penelitian dan Hipotesis.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
A. Latar Belakang Perusahaan	32
B. Aktivitas Perusahaan	34
C. Cara Pembayaran.....	35
D. Kualitas Produk	36
E. Kualitas Layanan	38
F. Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	38
G. Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Responden	42
B. Hasil Analisis	45
1. Analisis Deskriptif Setiap Indikator Variabel	46

2. Uji Kualitas Data.....	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	54
4. Uji Hipotesis	57
C. Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP.....	65
A. Simpulan.....	65
B. Keterbatasan dan Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Kotor Restoran Sari Rasa KM.8.....	3
Tabel 1.2 Survei Awal.....	4
Tabel 3.1 Menu Restoran Sari Rasa KM.8	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Usia	43
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Rata-rata Tertimbang Variabel Kualitas Produk (X_1).....	46
Tabel 4.5 Rata-rata Tertimbang Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	47
Tabel 4.6 Rata-rata Tertimbang Variabel Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)(X_3).....	48
Tabel 4.7 Rata-rata Tertimbang Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.8 Uji Validitas Data 100 Responden.....	51
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Data 100 Responden	53
Tabel 4.10 Uji Normalitas Data	54
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glesjer	55
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.14 Uji F	59
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Restoran Sari Rasa KM.8.....	26
Gambar 3.2 Denah Tempat Penjualan Restoran Sari Rasa KM.8.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pernyataan Penjualan Kotor Restoran Sari Rasa KM.8
- Lampiran 2. Surat Permohonan Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 3. Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Tabel data kesioner
- Lampiran 6. *Output* SPSS frekuensi identitas responden
- Lampiran 7. *Output* SPSS frekuensi indikator
- Lampiran 8. *Output* SPSS uji kualitas data
- Lampiran 9. *Output* SPSS uji asumsi klasik
- Lampiran 10. *Output* SPSS analisis regresi berganda
- Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi