**DAFTAR ISI**

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 6
  3. Batasan Masalah 6
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Penelitian 7
  6. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

* 1. Kerangka Teori 9
  2. Keputusan Konsumen 10
     1. Pengertian Keputusan Konsumen 10
     2. Tahapan Keputusan 11
     3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan

Konsumen 15

* + 1. Indikator Keputusan Konsumen 17
  1. Kualitas Pelayanan 19
     1. Pengertian Kualitas Pelayanan 19
     2. Karakteristik Kualitas Pelayanan 20
     3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan 21
     4. Indikator Kualitas Pelayanan 25
  2. Lokasi 26
     1. Pengertian Lokasi 26
     2. Tujuan Penentuan Lokasi 27
     3. Strategi Lokasi 28
     4. Indikator Lokasi 30
  3. Penelitian Terdahulu 31
  4. Kerangka Konseptual 33
  5. Hipotesis 37

BAB III METODOOGI PENELITIAN 38

* 1. Desain Penelitian 38
  2. Lokasi dan Waktu Penelitian 38
     1. Lokasi Penelitian 38
     2. Waktu Penelitian 38
  3. Populasi dan Sampel 39
     1. Populasi 39
     2. Sampel 39
  4. Variabel dan Indikator Penelitian 40
     1. Variabel Penelitian 40
     2. Indikator Penelitian 40
  5. Instrumen Penelitian 41
  6. Teknik Pengumpulan Data 42
  7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 43
     1. Uji Validitas 43
     2. Uji Reliabilitas 44
  8. Teknik Analisis Data 45
     1. Uji Asumsi Klasik 45
     2. Analisis Kuantitatif 47
     3. Analisis Regresi Linear Berganda 48
     4. Uji Hipotesis 49
     5. Uji Koefisien Determinasi 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51

4.1. Gambaran Umum Usaha 51

4.1.1. Profil Lahagu Group 51

4.1.2. Profil Lahagu Group 51

4.1.3. Struktur Organisasi Lahagu Group 52

4.1.4. Tugas Struktur Lahagu Group 52

4.2. Hasil Penelitian 53

4.2.1. Karakteristik Responden 53

4.2.2. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel

Kualitas Pelayanan (X1) 54

4.2.3. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel

Lokasi (X1) 60

4.2.4. Hasil Jawaban Responden Teerhadap Variabel

Keputusan Konsumen 65

4.2.4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 71

4.2.6. Hasil Uji Asumsi Klasik 74

4.2.7. Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 79

4.2.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 80

4.2.9. Hasil Uji Hipotesis 82

4.2.9.1. Uji t 82

4.2.9.2. Uji F 83

4.2.10. Hasil Penelitian Koefisien Determinasi 84

4.3. Pembahasan 85

4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan

Konsumen 85

4.3.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen 86

4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap

Keputusan Konsumen 87

BAB V KESIMPULAN 90

5.1. Kesimpulan 90

5.2. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA 93