

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b>	<b>14</b>
<b>BAB I</b>	<b>15</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>15</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian	15
1.2.    Latar Belakang Penelitian	15
1.3.    Perumusan Masalah	20
1.4.    Tujuan Penelitian	22
1.5.    Manfaat Penelitian	22
1.5.1.    Aspek Teoritis	22
1.5.2.    Aspek Praktis	22
1.6.    Sistematika Tugas Akhir	23
<b>BAB II</b>	<b>24</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>24</b>
2.1.    Manajemen Pemasaran	24
2.2.    Perilaku Konsumen	24
2.3.    Kualitas Layanan	25
2.4.    Model <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	26
2.5.    Kepuasan Pelanggan	27
2.6.    Penelitian Terdahulu	31
2.7.    Kerangka Pemikiran	35
2.8.    Hipotesis Penelitian	37

<b>BAB III</b>	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>39</b>
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Operasional Variabel	40
3.3. Skala Pengukuran	43
3.4. Tahapan Penelitian	43
3.5. Instrumen Penelitian	45
3.6. Populasi dan Sampel	47
3.6.1. Populasi	47
3.6.2. Sampel	47
3.6.3. Sumber Data	49
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.7.1. Uji Validitas	50
3.7.2. Uji Reliabilitas	50
3.8. Teknik Analisis Data	51
3.8.1. Uji Asumsi Klasik	51
3.8.1.1. Uji Normalitas	52
3.8.1.2. Uji Multikolinearitas	52
3.8.1.3. Uji Heterokedastisitas	53
3.8.2. Analisis Statistik Deskriptif	54
3.8.3. Analisis Regresi Linier	55
3.9. Uji Hipotesis	56
3.9.1. Hipotesis Statistik	56
3.9.2. Uji t	56
3.9.3. Uji F	57
3.9.4. Analisis Korelasi	58
3.9.5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	59
<b>BAB IV</b>	<b>60</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>60</b>

4.1.	Karakteristik Responden	60
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan yang Terdapat di UMKM Geprek Jawa Tengah (Minimal Dua Kali)	64
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.2.1.	Hasil Uji Validitas	64
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.3.1.	Uji Normalitas	67
4.3.2.	Uji Multikolinieritas	68
4.3.3.	Uji Heterokedastisitas	69
4.4.	Analisis Deskriptif	70
4.4.1.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ )	70
4.4.2.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ )	72
4.4.3.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ )	74
4.4.4.	Analisis Deskriptif Variabel Jaminan dan Kepastian atau <i>Assurance</i> ( $X_4$ )	75
4.4.5.	Analisis Deskriptif Variabel Empati ( $X_5$ )	77
4.4.6.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	79
4.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.6.	Pengujian Hipotesis	83
4.6.1.	Uji t	83
4.6.2.	Uji F	85
4.6.3.	Analisis Korelasi	86
4.6.4.	Analisis Koefisien Determinasi	87
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian	88
	<b>BAB V</b>	<b>93</b>
	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>93</b>

5.1.	Kesimpulan	93
5.2.	Saran	93
5.2.1.	Saran untuk UMKM Geprek Jawara	93
5.2.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>99</b>