

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	4
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	6
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Lokasi.....	7
2.1.1.1 Pengertian Lokasi.....	7
2.1.1.2 Indikator Pemilihan Lokasi .....	9

2.1.1.3	Pemilihan Lokasi Usaha Jasa.....	10
2.1.2	Pelayanan .....	12
2.1.2.1	Definisi Pelayanan (Jasa).....	12
2.1.2.2	Sifat dan klasifikasi pelayanan (Jasa) .....	14
2.1.2.3	Karakteristik Pelayanan .....	14
2.1.2.4	Keterampilan dasar pelayanan.....	15
2.1.2.5	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	16
2.1.2.6	Indikator Daya Tanggap.....	18
2.1.3	Konsumen.....	19
2.1.3.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.2	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.3.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran .....	30
2.4	Hipotesis Penelitian.....	34

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	35
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
3.1.3	Uraian Tugas atau <i>Job Description</i> .....	36
3.2	Metode Penelitian.....	37
3.2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	37

3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.2.2.1	Jenis Data .....	41
3.2.2.2	Populasi Sasaran .....	42
3.2.2.3	Penentuan Sampel .....	42
3.3	Model Penelitian .....	43
3.4	Teknik Analisis Data .....	44
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.4.1.1	Uji Validitas .....	44
3.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.4.2	Analisis Terhadap Kuesioner .....	45
3.4.3	Metode <i>Succesive Interval</i> .....	47
3.4.4	Pengujian Asumsi Klasik .....	48
3.4.4.1	Uji Normalitas .....	48
3.4.4.2	Uji Heteroskedatisitas .....	49
3.4.4.3	Uji Autokorelasi .....	50
3.4.4.4	Uji Multikolinieritas .....	50
3.4.5	Analisis Regresi Berganda .....	52
3.4.6	Pengujian Hipotesis .....	53

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	56
4.1.1	Lokasi Yang Diterapkan Pada Mini Soccer 88 Ciamis.....	56
4.1.2	Daya Tanggap Karyawan Mini Soccer 88 Ciamis.....	63
4.1.3	Kepuasan Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis.....	69

4.1.4 Pengaruh Lokasi, Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen

Mini Soccer 88 Ciamis ..... 78

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....85

5.2 Saran .....86

**DAFTAR PUSTAKA .....88**