

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan.....	8
BABI II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Tinjauan Empiris.....	9
2.1 Tinjauan Empiris.....	9

2.2 Tinjauan Teoritis .....	27
2.3 Kepuasan Konsumen .....	31
2.4 Kualitas Pelayanan .....	35
2.5 Lokasi.....	39
2.6 Kaitan Antar Variabel.....	41
2.7 Kerangka Pemikiran .....	43
2.8 Variabel Penelitian.....	44
2.9 Hipotesis.....	44
2.10 Deskripsi Konsep Operasional Variabel.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	47
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel.....	49
3.5 Metode Analisis Data.....	49
3.6 Uji Instrument Penelitian .....	50
3.6.1 Uji Validitas .....	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.7.1 Uji Normalitas .....	51
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	52
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52

3.7.4 Uji Autokorelasi .....	52
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.9 Uji Hipotesis .....	53
3.9.1 Uji Parsial (Uji t) .....	53
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	54
3.9.3 Menentukan Variabel Dominan.....	54
3.9.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
<b>BAB IV.....</b>	<b>55</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	55
4.2 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis .....	69
4.2.1 Uji Validitas .....	69
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
4.2.4 Uji F (F-test).....	73
4.2.5 Uji t (t-test).....	74
4.2.6 Variabel Yang Dominan Terhadap Kepuasan Siswa .....	76
4.2.7 Pembahasan.....	76
<b>BAB V.....</b>	<b>79</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 - *Bagan Kerangka Pemikiran*.....43

Gambar 4. 1 - *Struktur Organisasi Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya* 68



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 - <i>Data Jumlah Siswa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon</i> .....	4
Tabel 1. 2 - <i>Daftar Karyawanl dan Tentorl LBB Mahameru Kebraon Surabaya</i> .....	5
Tabel 2. 1 - <i>Matriks Penelitian Terdahulu</i> .....	27
Tabel 2. 2 - <i>Deskripsi Operasionall Variabel Penelitianl</i> .....	46
Tabel 4. 1 - <i>Hasil Pengujian Validitas</i> .....	70
Tabel 4. 2 - <i>Hasil Uji Reliabilitas</i> .....	70
Tabel 4. 3 - <i>Model Persamaan Regresi</i> .....	71
Tabel 4. 4 - <i>Koefisien Korelasi dan Determinasi</i> .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 - Distribusi Hasil Jawaban Responden .....	85
Lampiran 3 - Uji Validitas .....	90
Lampiran 4 - Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 5 - Uji Normalitas.....	92
Lampiran 6 - Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran 7 - Hasil Plagiarism Checker .....	94
Lampiran 8 - Sertifikat Presenter Conference .....	95
Lampiran 9 - Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	96
Lampiran 10 - Biodata.....	97

