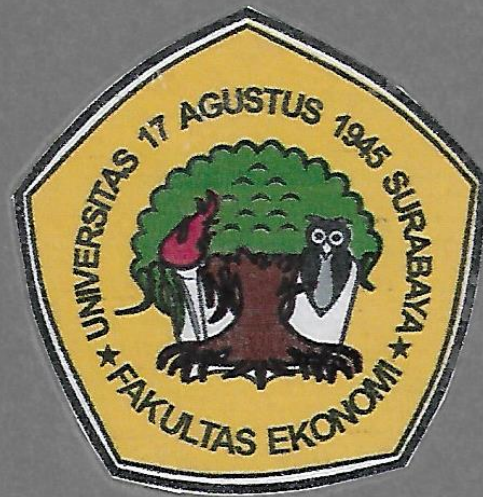


SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan)**



Oleh :

KHOLISOTUN NIKMAH

NBI : 1211408163

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

**KHOLISOTUN NIKMAH
NBI : 1211408163**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : **KHOLISOTUN NIKMAH**
N. B. I : **1211408163**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada
Konsumen Wisata Bahari Lamongan)**

Surabaya, 27 Maret 2018

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,


Drs. Ec. I B Cempena, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **25 Mei 2018**

TIM PENGUJI :

1. Drs. Ec. I B Cempena, MM

2. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si

3. Dra. Ec. Hj. Erma Yuliaty, MM

TANDA TANGAN

- Ketua

- Anggota

- Anggota

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Kholisotun Nikmah
Agama : Islam
Alamat Rumah : Ds. Wonorejo Rt/Rw : 02/02, Kec. Glagah, Kab. Lamongan.

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan) Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 25 Maret 2018



**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Kholisotun Hikmah
Nomor Mahasiswa : 1211408163

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan, persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan) beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 11 Oktober 2018

Yang menyatakan


(Kholisotun Hikmah.....)

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

**KHOLISOTUN NIKMAH
NBI : 1211408163**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Kholisotun Nikmah**
N.B.I : **1211408163**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Kasus Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan)**

Surabaya, 27 Maret 2018

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Drs. Ec. Ida Bagus Cempena, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **25 Mei 2018**

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

- | | | |
|--|------------------|-------|
| 1. Drs. Ec. Ida Bagus Cempena, MM | - Ketua | |
| 2. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si | - Anggota | |
| 3. Dra. Ec. Erma Yuliaty, MM | - Anggota | |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA
NPP.20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Kholisotun Nikmah

Agama : Islam

Alamat Rumah : Ds. Wonorejo Rt/Rw : 02/02, Kec. Glagah, Kab. Lamongan.

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan) Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 25 Maret 2018

Yang Membuat

Kholisotun Nikmah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan orang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al – Insyirah :6-8)

Sebuah persembahan untuk Bapak dan Ibuku tercinta atas doa dan kasih sayang kalian yang tak pernah cukup apapun ku membalasnya.

Kakak dan adik – adikku tersayang, atas hari – hari mu bersamaku.

Kepada engkau kekasihku, kutitip rasa percaya, rindu, dan doa agar waktu menjagamu hingga ku tahu Allah menciptakanmu untuk menyempurnakan imanku.

Dan untuk semua orang yang kusayangi dan ku cintai.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen dalam jenjang Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Wisata Bahari Lamongan)”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran, serta dorongan moral baik secara langsung sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Slamet Riyadi M.Si, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. I. A. Sri Brahmayanti, MM., selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Ulfi Pristiana, MS., selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Ec. I. B. Cempena, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, arahan, masukan, nasehat, semangat serta bantuan bimbingan skripsi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ibu Lis Inayah, ST., selaku personalia manager Wisata Bahari Lamongan yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan keluasaan waktu kepada penulis untuk penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Husnan dan Ibu Kuniati, terimakasih untuk doa yang tidak pernah putus, perhatian dan kasih sayang, kesabaran, serta bantuan baik moril maupun materil sepanjang perjalanan hidup penulis. Insyaallah penulis akan membuat kalian bangga kelak. Amin.
9. Untuk kakak ku tersayang Khalimatus Sya'diyah serta adik - adikku tersayang Moh. Royyan Baihaqi dan Arsyad Asyhari, terimakasih untuk doa, dukungan, dan bantuannya. Semoga kita bisa meraih apa yang kita cita – citakan dan bisa membahagiakan bapak dan ibu .
10. Untuk calon imam ku Moh. Rizal Taufik Lutfi terimakasih telah sabar membantu dan menemani setiap hari – hariku selama ini dan tidak

pernah lelah memberi semangat setiap waktu serta kasih sayangnya. Semoga kita bisa lebih baik kedepannya serta bisa meraih apa yang telah kita cita – citakan.

11. Teman sekamar ku Yovi Rihana dan Vina Mawardah Z.H orang selalu menjadi tempat penulis mencurahkan uneg – uneg yang ada di dalam hati, terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, dan masukan kepada penulis.
12. Untuk kakak – kakak ku Rifda Isnawati S.E, Wiqotul Jannah S.E dan Muizzatul Millah S.Psi terimakasih untuk semangat, masukan, saran dan dukungan kepada penulis.
13. Untuk sahabatku Eva Lusiana dan Sherly Oktavia Wardani A.Md.Kep terimakasih banyak atas segala bantuan, semangat, dukungan serta doa kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini, semoga kita selalu menjalin persaudaraan ini baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang.
14. Sahabat terdekat dan terkasih, Rosa Claudia R, Irma Audia L, Safitri Indarwati, Sonia Mega A, Mega Wulandari, Nur Aisyah, Terima kasih untuk doa dan dukungan serta masukannya. Semoga kita dapat menggapai kesuksesan dan kebahagiaan dunia akhirat. Amin.
15. Para responden yang ikhlas meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
16. Semua pihak yang telah sangat membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk sekecil apapun doa dan dukungan yang kalian berikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, baik dari keterbatasan ilmu maupun kesalahan dari pihak pribadi, oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya, 29 Maret 2018

INFLUENCE OF FACILITY, QUALITY OF SERVICE, PERCEPTION OF PRICE
AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study on Marine
Tourism Consumers Lamongan)

ABSTRACT

Business competition in Indonesia is now increasingly tight. It is also felt by the business industry players in the field of tourism services such as owners - owners of tourism in Lamongan district. Marine Tourism Lamongan is one of the largest tourist attractions in Lamongan. Marine Tourism Lamongan must know several factors - factors that affect customer satisfaction. Marine Tourism Lamongan should improve some facilities that are still lacking that can improve customer satisfaction.

This study aims to determine the effect of facilities, service quality, price perceptions and location either partially or simultaneously to customer satisfaction in Marine Tourism Lamongan. The sampling method used is incidental sampling. The sample in this research is 100 respondents. Data collection using questionnaires that have been tested using validity and reliability test and conducted data analysis using multiple linear analysis method, hypothesis testing through t test and F test, and analysis of coefficient of determination (R²).

The results in this study indicate that: 1)The facility is partially positively and significantly affects the customer satisfaction in the results of the value of t arithmetic 2.351 with a significant level of 0.006. 2)Quality of Service partially positively and positively to the satisfaction of consumers who show from the results t value 2.866 with a significant level of 0.021. 3)Price Perceptions partially positively and significantly to the satisfaction of consumers who are shown from the results of t arithmetic 2,000 with a significant level of 0.005. 4)Location partially negatively and not significant impact on customer satisfaction which is indicated from the value of t value t count -0,900 and significant level 0,371. 5)Facilities (X₁), Quality of Service (X₂), Price Perceptions (X₃) and Location (X₄) simultaneously simultaneously affect the customer satisfaction (Y) indicated from the F calculation of 7.450 with a significant level of 0.000 and can be written regression equation $Y = 8,268 + 0,368 X_1 + 0,186 X_2 + 0,315 X_2 - 0,114 X_4$. With the influence of all independent variables on the dependent variable in this study amounted to 23,9% while the rest of 76.1% influenced by other variables outside the model under study.

Keyword : Facilities, Quality of Service, Price Perception, Location, Costumer Satisfaction.

RINGKASAN

Persaingan bisnis di Indonesia saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para para pemain industri bisnis di bidang jasa pariwisata seperti pemilik – pemilik wisata di kabupaten Lamongan. Wisata Bahari Lamongan merupakan salah satu tempat wisata yang terbesar di Kabupaten Lamongan. Wisata Bahari Lamongan harus mengetahui beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Wisata Bahari Lamongan harus meningkatkan beberapa fasilitas yang dirasa masih kurang yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas layanan, persepsi harga dan lokasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen pada Wisata Bahari Lamongan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta dilakukan analisis data menggunakan metode analisis linier berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang di tunjukkan dari hasil nilai t hitung 2,351 dengan tingkat signifikan sebesar 0,006. 2) Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang di tunjukkan dari hasil nilai t hitung 2,866 dengan tingkat signifikan sebesar 0,021. 3) Persepsi Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang di tunjukkan dari hasil nilai t hitung 2,000 dengan tingkat signifikan sebesar 0,005. 4) Lokasi secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen yang di tunjukkan dari hasil nilai t hitung -0,900 dan tingkat signifikan 0,371. 5) Fasilitas (X_1), Kualitas Layanan (X_2), Persepsi Harga (X_3) dan Lokasi (X_4) secara simultan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) yang di tunjukkan dari hasil F hitung sebesar 7,450 dengan tingkat signifikan 0,000 dan dapat ditulis persamaan regresi $Y = 8,268 + 0,368 X_1 + 0,186 X_2 + 0,315 X_3 - 0,114 X_4$. Dengan pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini sebesar 23,9% sedangkan sisanya sebesar 76,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Perilaku Konsumen	10
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	12

2.1.5 Jasa.....	13
2.1.6 Fasilitas	15
2.1.7 Kualitas Layanan	17
2.1.8 Persepsi Harga.....	18
2.1.9 Lokasi	20
2.1.10 Kepuasan Konsumen	22
2.1.11 Hubungan Antar Variabel	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Tempat dan Waktu	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	34
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Teknik Pengambilan Data	35
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	35
3.6.1 Definisi Variabel	35
3.6.2 Definisi Operasional	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8 Kerangka Konseptual atau Metode Analisis	40

3.9 Proses Pengolahan Data	41
3.10 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	42
3.10.1 Analisis Data	42
3.10.2 Pengujian Hipotesis	44
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.1 Sejarah Singkat WBL	47
4.1.2 Visi dan Misi WBL	47
4.1.3 Struktur Organisasi WBL	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	51
5.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	51
5.1.2 Hasil Jawaban Variabel Penelitian	55
5.2 Hasil Analisis Data	63
5.2.1 Uji Validitas	63
5.2.2 Uji Reliabilitas	65
5.2.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	66
5.2.4 Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi	69
5.3 Uji Hipotesis	70
5.3.1 Uji T	70
5.3.2 Uji F	73
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian	74
5.4.1 Pengaruh Secara Parsial	74
5.4.1.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Bahari Lamongan	74

5.4.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	
Konsumen Wisata Bahari Lamongan	75
5.4.1.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan	
Konsumen Wisata Bahari Lamongan	76
5.4.1.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	
Wisata Bahari Lamongan	76
5.4.2 Pengaruh Secara Simultan	77
5.4.3 Pengaruh Dominan	78
BAB VI PENUTUP	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Implikasi	80
6.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Daftar Jumlah Wisata di Kabupaten Lamongan.....	2
2. Tabel 1.2 Daftar tarif Objek Wisata Bahari Lamongan	4
3. Tabel 1.3 Data pengunjung WBL Tahun 2015 – 2017	5
4. Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	28
5. Tabel 3.1 Nilai atau skor Responden	39
6. Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berapa Kali Berkunjung	51
7. Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan	52
8. Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
9. Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
10. Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	53
11. Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota	54
12. Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas	56
13. Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	57
14. Tabel 5.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga	59
15. Tabel 5.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	60
16. Tabel 5.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	61
17. Tabel 5.12 Uji Validitas Variabel Fasilitas	63
18. Tabel 5.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	63
19. Tabel 5.14 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga.....	64
20. Tabel 5.15 Uji Validitas Variabel Lokasi	64
21. Tabel 5.16 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	65
22. Tabel 5.17 Uji Reliabilitas Variabel	66

23. Tabel 5.18 Koefisien Regresi Linier Berganda	67
24. Tabel 5.19 Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda	69
25. Tabel 5.20 Interpretasi Nilai Korelasi	69
26. Tabel 5.21 Hasil Perhitungan Uji t	70
27. Tabel 5.22 Hasil Perhitungan Uji F	73

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen...	11
2. Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
3. Gambar 4.1 Struktur Organisasi WBL	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Rincian Tabulasi Responden
- Lampiran 6 Rincian Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 7 Rincian Karakteristik Responden
- Lampiran 8 Rincian Analisis Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 9 Rincian Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian
- Lampiran 10 Rincian Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian
- Lampiran 11 Rincian Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 Rincian R Tabel, T tabel dan F Tabel
- Lampiran 13 Surat Selesai Melakukan Penelitian