

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL .....	1
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Strategi Pemasaran.....	19
2.2.2 Harga.....	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	23

2.2.4 Promosi.....	25
2.2.5 Lokasi.....	26
2.2.6 Keputusan Pembelian Jasa.....	28
2.2.7 Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.8 Hubungan antara harga, kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi dengan kepuasan konsumen dimediasi keputusan pembelian jasa.....	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	35
2.4 Hipotesis.....	37
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	39
3.2 Jenis Penelitian.....	39
3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.2 Teknik Sampling.....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Sumber Data.....	41
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Operasional Variabel.....	43
3.5.1 Variabel Bebas/Eksogen (X).....	43
3.5.2 Variabel Intervening/Mediasi (Z).....	47
3.5.3 Variabel Terikat/Endogen (Y).....	49
3.6 Metode Analisis Data.....	49
3.6.1 Model Pengukuran ( <i>Outher Model</i> ).....	50
3.6.2 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	51
3.6.3 Uji Mediasi.....	52
3.6.4 Menentukan Keputusan Hipotesis.....	53
3.7 Jadwal Penelitian.....	56

BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	57
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	57
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	58
4.3 Tugas pokok dan fungsi:.....	58
4.4 Ketenagakerjaan.....	60
4.6 Sasaran dan Tujuan Perusahaan.....	61
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 62
5.1 Karakteristik Responden.....	62
5.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	63
5.2.1 Tanggapan Responden Variabel Harga (X1).....	63
5.2.2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	64
5.2.3 Tanggapan Responden Variabel Promosi (X3).....	65
5.2.4 Tanggapan Responden Variabel Lokasi (X4).....	66
5.2.5 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian Jasa (Z).....	68
5.2.6 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 69	
5.3 Evaluasi Model.....	70
5.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	70
5.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	76
5.3.3 Uji Mediasi.....	78
5.4 Uji Hipotesis.....	81
5.5 Pembahasan.....	84
5.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
5.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	85
5.5.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
5.5.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
5.5.5 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa.....	87

5.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa	88
5.5.7 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa	88
5.5.8 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa	89
5.5.9 Pengaruh Keputusan Pembelian Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matrik Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Data Konsumen <i>Resource Decoration</i> Tahun 2022.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup.....	42
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian Skripsi Tahun 2022.....	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 5. 4 Tanggapan Responden Variabel Harga (X1).....	63
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	65
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Variabel Promosi (X3).....	66
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Variabel Lokasi (X4).....	67
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian Jasa (Z)	
68	
Tabel 5. 9 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	69
Tabel 5. 10 <i>Outer Loading</i> .....	71
Tabel 5. 11 Validitas Diskriminan.....	71
Tabel 5. 12 <i>Cross Loading</i> .....	73
Tabel 5. 13 Nilai <i>Composite reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i> .....	75
Tabel 5. 14 Uji <i>R-Square</i> .....	77
Tabel 5. 15 Uji <i>Path Coefficients</i> .....	79
Tabel 5. 16 <i>Specific Indirect Effects</i> .....	79
Tabel 5. 17 Uji Hipotesis.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
Gambar 5. 1 Model Struktural.....	77