

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRA DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis.....	32

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
3.4 Metode Penentuan Populasi Dan Sampel.....	41
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.6 Metode Analisis.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	52
4.2 Hasil Pengujian Instrumen.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5,1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Daftar Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor UPC Cabang Rawamangun Periode Januari 2011 s.d Desember 2011.....	8
1.2	Daftar Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor UPC Cabang Rawamangun Periode Januari 2012 s.d Desember 2012.....	9
2.1	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu	29
3.1	Operasionalisasi Variabel	40
3.2	Skala <i>Likert</i>	43
4.1	Hasil uji validitas variabel lokasi	54
4.2	Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan	54
4.3	Hasil uji validitas variabel pemilihan penggunaan jasa	55
4.4	Hasil uji reabilitas variabel lokasi.....	56
4.5	Hasil uji reabilitas variabel kualitas pelayanan	56
4.6	Hasil uji reabilitas variabel pemilihan penggunaan jasa.....	56
4.7	Hasil analisis deskriptif variabel lokasi.....	57
4.8	Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan.....	61
4.9	Hasil analisis deskriptif variabel keputusan penggunaan jasa.....	65
4.10	Uji normalitas.....	69
4.11	Uji linearitas.....	70
4.12	Uji multikolinearitas.....	72
4.13	Uji heteroskedastisitas.....	73

4.14	Pengujian Regresi linier sederhana terhadap variabel lokasi.....	74
4.15	Uji R <i>square</i> variabel lokasi	74
4.16	Uji F variabel lokasi	74
4.17	Uji t dan Persamaan regresi	74
4.18	Pengujian Regresi linier sederhana terhadap variabel kualitas pelayanan.....	76
4.19	Uji R <i>square</i> variabel lokasi	76
4.20	Uji F variabel lokasi	77
4.21	Uji t dan Persamaan regresi	77
4.22	Koefisien variabel lokasi dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan pemilihan penggunaan jasa.....	79
4.23	Uji F variabel lokasi dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan pemilihan penggunaan jasa.....	82
4.24	koefisien determinasi lokasi dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan pemilihan penggunaan jasa.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Lima Tahap proses pembelian Konsumen.....	20
2.2	Kerangka Pemikiran	32
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	52
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Persetujuan Seminar Proposal
- Lampiran 2 : Surat Persetujuan Seminar Hasil
- Lampiran 3 : Surat Persetujuan Sidang Skripsi
- Lampiran 4 : Daftar kritik dan saran UPC. Taruna
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 7 : Surat Edaran (SE) PT. Pegadaian
- Lampiran 8 : Uji Analisa