

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan teori	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5 Lokalisasi Usaha.....	25
2.1.6 Indikator Lokasi Usaha.....	27
2.1.7 keunggulan Bersaing	28
2.1.8 Faktor-Faktor Keunggulan Bersaing	29
2.1.9 Indikator Keunggulan Bersaing.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Penelitian	43
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing.....	43
2.3.2 Hubungan Lokasi Usaha Terhadap Keunggulan Bersaing	43
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap Keunggulan Bersaing	44
2.4 Hipotesis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.3 Operasional Variabel.....	49
3.4 Jenis dan Sumber Data	51
3.5 Metode Pengumpulan Data	52
3.6 Metode Analisis Data	54
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.6.2 Uji Instrument.....	56
3.6.3 Uji Prasyarat Asumsi Klasik	58
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	59

3.6.5 Uji Hipotesis.....	60
3.6.6 Koefisien Determinasi	61

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Profil Perusahaan PT. Eleven Komputer Kota Jambi	63
4.2 Visi dan Misi PT. Eleven Komputer Kota Jambi.....	64
4.3 Struktur Organisasi PT. Eleven Komputer Kota Jambi	65
4.4 Produk-Produk Yang Dijual PT. Eleven Komputer Kota Jambi	65

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	69
5.1.1 Analisis Deskriptif.....	69
5.1.2 Hasil Uji Instrument	76
5.1.3 Hasil Uji Prasyarat Asumsi Klasik	80
5.1.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	84
5.1.5 Hasil Uji Hipotesis	86
5.1.6 Koefisien Determinasi	91
5.2 Pembahasan.....	92
5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Keunggulan Bersaing (Y)	92
5.2.2 Pengaruh Lokasi Usaha (X_2) Terhadap Keunggulan Bersaing (Y)	94
5.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi Usaha (X_2) Terhadap Keunggulan Bersaing (Y)	96

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	98
6.2. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	