

DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	16

2.3	Harga	16
2.3.1	Pengertian Harga.....	16
2.3.2	Fungsi Harga	17
2.3.3	Metode Penetapan Harga	18
2.3.4	Indikator Harga	19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Kerangka Konsep Penelitian	24
2.6	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Metode.....	27
3.2	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Data Penelitian.....	28
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4	Variabel Penelitian	31
3.4.1	Klasifikasi Variabel Penelitian.....	31
3.4.2	Definisi Konseptual.....	32
3.4.3	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5	Metode Analisis Data	34
3.5.1	Uji Instrumen	34
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	36
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6	Pengujian Hipotesis	40
3.6.1	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	40
3.6.2	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	41
3.6.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Hasil.....	43
4.1.1	Profil.....	43
4.1.2	Hasil Penelitian	47

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	67
4.2.2 Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79