

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS UJIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Kegiatan Penelitian	12
1.4. Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1. Landasan Teori	15
2.1.1.1. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.2. Persepsi Harga	22
2.1.1.3. Kualitas Layanan	28
2.1.1.4. Promosi	31
2.1.2. Penelitian Terdahulu	37
2.2. Kerangka Pemikiran	42
2.3. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	44
3.1.1. Variabel Penelitian	44
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	45
3.2. Populasi dan Sampel	47
3.2.1. Populasi	47
3.2.2. Sampel	48
3.3. Jenis dan Sumber Data	49
3.3.1. Data Primer	49
3.3.2. Data Sekunder	49
3.4. Metode Pengumpulan Data	49
3.4.1. Studi Pustaka	49
3.4.2. Kuesioner	50

3.5. Metode Analisis Data	50
3.5.1. Uji Validitas	50
3.5.2. Uji Reabilitas	51
3.5.3. Uji Multikolonieritas	51
3.5.4. Uji Heteroskedastisitas	52
3.5.5. Uji Normalitas	53
3.5.6. Analisis Regresi Liner Berganda	54
3.5.7. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)	54
3.5.8. Uji F	55
3.5.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV ANALISA DATA	57
4.1. Pendahuluan	57
4.2. Deskripsi Objek Penelitian	57
4.3. Gambaran Umum Responden	59
4.4. Analisis Deskripsi Variabel	63
4.4.1. Analisis Deskripsi Variabel Persepsi Harga	63
4.4.2. Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	66
4.4.3. Analisis Deskripsi Variabel Promosi	69
4.4.4. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.5. Analisis Data	73
4.5.1. Uji Instrumen Data	73
4.5.1.1. Uji Validitas	73
4.5.1.2. Uji Reabilitas	75
4.5.2. Uji Asumsi Klasik	76
4.5.2.1. Uji Normalitas	76
4.5.2.2. Uji Multikolonieritas	79
4.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas	79
4.5.3. Analisis Regresi Liner Berganda	81
4.5.4. Uji <i>Goodness of Fit</i>	82
4.5.4.1. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)	82
4.5.4.2. Uji F	84
4.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.6. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Keterbatasan Penelitian	94
5.3. Saran	95
5.3.1. Saran untuk LBB ANTOLOGI Semarang	95
5.3.2. Saran untuk Penelitian Mendatang	97
DAFTAR PUSTAKA	98