

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	11
1.4. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori .....	14
2.1.1. Pemasaran Jasa .....	14
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.4. Fasilitas.....	27
2.1.5. Harga .....	29
2.2. Penelitian Terdahulu .....	31
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	33
2.4. Hipotesis .....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35

3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.1.1.	Variabel Penelitian .....	35
3.1.2.	Definisi Operasional.....	36
3.2.	Penentuan Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1.	Populasi .....	38
3.2.2.	Sampel .....	38
3.3.	Jenis Sumber Data .....	40
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.1.	Wawancara .....	41
3.4.2.	Kuesioner.....	41
3.5.	Metode Analisis Data .....	42
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	42
3.5.2.	Analisis Kuantitatif.....	43
3.6.	Metode Analisis Kuantitatif.....	43
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.6.1.1.	Uji Validitas.....	44
3.6.1.2.	Uji Reliabilitas .....	44
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik .....	45
3.6.2.1.	Uji Normalitas .....	45
3.6.2.2.	Uji Multikolinearitas.....	46
3.6.2.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.4.	Pengujian Hipotesis .....	48
3.6.4.1.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	48
3.6.4.2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	49
3.6.4.3.	Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.1.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia..	52
4.1.2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan .....	53
4.2.	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1.	Uji Kuesioner.....	55
4.2.1.1.	Uji Validitas.....	55

4.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	56
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
4.2.2.1. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	58
4.2.2.2. Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	61
4.2.2.3. Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga ( $X_3$ ) .....	63
4.2.2.4. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	65
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	67
4.2.3.1. Uji Normalitas .....	67
4.2.3.2. Uji Multikolinearitas .....	68
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	69
4.2.4. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	71
4.2.5. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	72
4.2.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
4.2.7. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	74
4.3. Pembahasan .....	75
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	75
4.3.2. Pengaruh Fasilitas .....	76
4.3.3. Pengaruh Harga .....	77
BAB V PENUTUP .....	79
5.1. Kesimpulan .....	79
5.2. Keterbatasan .....	80
5.3. Saran .....	81
5.4. Agenda Penelitian Mendatang .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN .....	87