

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.2 Jasa	12

2.2.1 Pengertian Jasa.....	12
2.2.2 Karakteristik Jasa	13
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.4 Harga	19
2.4.1 Pengertian Harga.....	19
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi harga.....	22
2.4.3 Tujuan Penetapan Harga	24
2.5 Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.2 Kepuasan Sebagai Salah Satu Kebutuhan Konsumen .	27
2.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
2.5.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	31
2.5.5 Program Kepuasan Konsumen.....	32
2.6 Loyalitas Konsumen.....	33
2.6.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	33
2.6.2 Manfaat Loyalitas Konsumen	35
2.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	36
2.7 Hubungan Antar Variabel	37
2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	37

2.7.2 Hubungan Harga Tiket dengan Kepuasan dan Loyalitas	
Konsumen	38
2.7.3 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Konsumen.....	40
2.8 Penelitian Terdahulu	41
2.9 Kerangka Berpikir	42
2.10 Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Populasi dan Sampel	46
3.1.1 Populasi	46
3.1.2 Sampel.....	46
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.2.1 Jenis Data	47
3.2.2 Sumber Data.....	48
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
3.4.1 Variabel Penelitian	49
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5 Metode Analisis Data.....	54
3.5.1 Statistik Deskriptif Variabel.....	55
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	56
3.6 Metode Path Analysis	58
3.7 Pengujian Hipotesis.....	59

	3.8 Koefisien Determinasi.....	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
	4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	61
	4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	61
	4.1.2 Gambaran Umum Responden	69
	4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	73
	4.2.1 Kualitas Pelayanan	73
	4.2.2 Harga Tiket.....	75
	4.2.3 Kepuasan Konsumen.....	78
	4.2.4 Loyalitas Konsumen.....	80
	4.3 Analisis Kuantitatif	82
	4.3.1 Uji Kualitas Data.....	82
	4.3.2 Uji Asumsi Klasik	85
	4.3.3 Uji Regresi dengan Metode Path Analysis.....	89
	4.3.3.1 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Konsumen	89
	4.3.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	
	4.3.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	97
	4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi	98

BAB V	PENUTUP	100
	5.1 Kesimpulan	100
	5.2 Keterbatasan Penelitian	101
	5.3 Saran.....	102
	5.3.1 Implikasi Kebijakan	102
	5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang.....	104
	DAFTAR PUSTAKA	106
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	