

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Produk Jasa	14
2.3 Pemasaran Jasa	15
2.4 Kualitas Layanan Jasa	16
2.5 Harga	20
2.6 Kepuasan Pelanggan	24
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.8 Kerangka Pemikiran	29
2.9 Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Pengolahan Data	38
3.6 Metode Analisis Data	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	47
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	64
4.3 Analisis Data	95
4.4 Uji Ketepatan Model (Goodness Of Fit)	108
4.5 Pembahasan	111
BAB V PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Keterbatasan Penelitian	116
5.3 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	