

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Kegunaan Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 pemasaran	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Harga	15
2.1.4 Kualitas Layanan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	28
3.1.1 Variabel Penelitian	28
3.1.2 Definisi Operasional	29
3.2 Penentuan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Analisis Data Kualitatif	34
3.5.2 Analisis Data Kuantitatif	35
3.5.2.1 Uji Validitas	35
3.5.2.2 Uji Realibilitas	35
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.5.2.5 Uji Goodness Of Fit	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42

4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2.1 Deskripsi Responden Menurut Usia	43
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	44
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan tiap bulan	46
4.3 Analisis Data.....	47
4.3.1 Analisis Data Deskriptif.....	47
4.3.1.1 Deskriptif Variabel Harga	48
4.3.1.2 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	50
4.3.1.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
4.3.2 Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	61
4.3.2.1 Uji Validitas.....	61
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	62
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	63
4.3.3.1 Uji Normalitas	63
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	64
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.5 Uji Goodness Of Fit.....	68
4.3.5.1 Uji Pengujian Parsial (uji t).....	68
4.3.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	69
4.3.5.3 Koefisien Determinasi.....	70
4.3.6 Pembahasan.....	70
BAB V PENUTU P	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80