

DAFTAR ISI

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.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	12
2.1.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Persepsi Harga.....	22
2.1.6 Kemampuan Berkomunikasi.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran Teroritis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.1.1 Variabel Penelitian.....	36
3.1.2 Definisi Operasional.....	37
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	39
3.3 Metode Penentuan Sampel.....	39
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6 Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3 Uji Normalitas.....	45
3.6.4 Analisis Regresi Berganda.....	46
3.6.5 <i>Goodness of Fit</i> Suatu Model.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Responden.....	50
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
4.1.2 Responden Menurut Umur.....	51
4.2 Analisis Deskriptif.....	52
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	52
4.2.2 Persepsi Harga.....	53
4.2.3 Kemampuan Berkomunikasi.....	54
4.2.4 Kepuasan Konsumen.....	55
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.3.1 Uji Validitas.....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1 Uji Multikolinieritas.....	58
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.5 Uji Normalitas.....	60
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	61
4.7 Pengujian Hipotesis.....	62
4.7.1 Koefisien Determinasi.....	62
4.7.2 Uji F.....	63
4.7.3 Uji t.....	64
4.8 Pembahasan.....	65
 BAB V PENUTUP.....	 69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN