

## DAFTAR ISI

Halaman

Judul .....	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Pengesahan Kelulusan Ujian.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	iv
Halaman Motto dan Persembahan .....	v
Abstraksi.....	vi
Abstract .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Bab I : Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	8
Bab II : Tinjauan Pustaka	
2.1 Variabel Yang Diteliti .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.2 Elemen Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Harga .....	17
2.1.2.1 Konsep Harga .....	17
2.1.2.2 Faktor – Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga.....	18
2.1.3 Nilai Pelanggan .....	19
2.1.3.1 Konsep Nilai Pelanggan .....	19
2.1.3.2 Memberikan Nilai Pelanggan Yang Tinggi .....	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis.....	27

2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4.3	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
Bab III	: Metode Penelitian	
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
3.2	Penentuan Sampel .....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5	Metode Analisis .....	34
3.5.1	Uji Instrumen .....	34
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.5.3	<i>Goodness Of Fit</i> Model .....	38
3.5.4	Regresi Linear Berganda .....	40
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji – t) .....	41
Bab IV	: Hasil dan Pembahasan	
4.1	Gambaran Umum Responden .....	42
4.2	Analisis Data .....	47
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel .....	47
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.2.2.1	Uji Validitas .....	55
4.2.2.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	57
4.2.4	Analisis Regresi Berganda .....	61
4.2.5	<i>Goodness Of Fit</i> .....	63
4.2.6	Pengujian Hipotesis(Uji – t) .....	64
4.3	Pembahasan .....	66
Bab V	: Penutup	
5.1	Simpulan .....	75
5.2	Saran .....	76

Daftar Pustaka  
Lampiran-lampiran