

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Pengesahan Tesis .....	iii
Motto .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3 Persepsi Mutu Pelayanan .....	16
2.1.4 Persepsi Kualitas Produk.....	19
2.1.5 Harga .....	22
2.2 Telaah Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Persepsi Mutu Pelayanan .....	26
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Persepsi Mutu Pelayanan.....	27

2.3.3	Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan....	28
2.3.4	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan .....	29
2.3.5	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan ...	29
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Perencanaan Penelitian .....	32
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4	Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1.	Populasi .....	32
3.4.2.	Sampel.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	33
3.5.1.	Uji Validitas .....	33
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3.	Perancangan Model Struktural .....	34
3.5.4.	Pengujian Hipotesis .....	35
3.5.5.	Pengukuran Overall Fit .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Karakteristik Responden .....	36
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden .....	36
4.1.2.	Umur Responden.....	37
4.1.3.	Pendidikan Terakhir .....	37
4.1.4.	Lama Penggunaan .....	38
4.2	Analisis Kuantitatif .....	39
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.2.2.	Uji Normalitas .....	47
4.2.3.	Persamaan <i>Structural Equation Modelling</i> .....	48
4.2.4.	Pengujian Hipotesis .....	49

4.2.4.1	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Persepsi mutu pelayanan .....	50
4.2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Persepsi mutu pelayanan .....	51
4.2.4.3	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan .....	51
4.2.4.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan .....	51
4.2.4.5	Pengaruh Persepsi mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	52
4.2.5.	Koefisien Determinasi .....	52
4.2.6.	Pengujian <i>Fit</i> Model.....	53
4.2.7.	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung .....	53
4.3	Pembahasan.....	54
4.3.1.	Pengaruh Langsung .....	55
4.3.1.1	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Persepsi mutu pelayanan .....	55
4.3.1.2	Pengaruh Harga Terhadap Persepsi mutu pelayanan .....	56
4.3.1.3	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan .....	57
4.3.1.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan .....	58
4.3.1.5	Pengaruh Persepsi mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	58
4.3.2.	Pengaruh Tidak Langsung.....	59
4.3.2.1	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan Melalui Persepsi mutu pelayanan .....	59
4.3.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Melalui Persepsi mutu pelayanan.....	60

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	61
5.1.1.	Hipotesis 1 .....	61
5.1.2.	Hipotesis 2.....	61

5.1.3. Hipotesis 3.....	62
5.1.4. Hipotesis 4.....	62
5.1.5. Hipotesis 5.....	62
5.1.6. Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian.....	63
5.2 Implikasi Teoritis .....	65
5.3 Implikasi Kebijakan .....	66
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>