

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	ii
<b>Sertifikasi</b> .....	iii
<b>Abstraksi</b> .....	iv
<b>Abstract</b> .....	v
<b>Kata Pengantar</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Masalah Penelitian .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1 Telaah Pustaka	
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.2 Kualitas Layanan .....	18
2.1.3 Keadilan harga yang dirasakan ( <i>perceived price fairness</i> ) .....	21
2.2 Variabel Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	
2.2.1 Variabel kualitas Layanan .....	23
2.2.2 Variabel keadilan harga yang dirasakan ( <i>perceived price fairness</i> ) .....	28
2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	30
2.4 Pengembangan Model .....	37
2.5 Dimensional Variabel dan Idenfikasi Perusahaan	
2.5.1 Dimensional Variabel .....	38

2.5.2 Identifikasi Kebijakan Perusahaan.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	50
3.2 Populasi dan Sampel .....	52
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5 Metode Analisis .....	57
3.6 Uji Reliability dan Validitas .....	59
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.8 Uji Normalitas.....	62
3.9 Diagram Kartesius.....	65
3.10 Analisis Kuadran.....	68
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Statistik Deskriptif dan Karakteristik responden .....	69
4.2 Analisis Validitas dan Reliability .....	79
4.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	81
4.3.1 Uji Multikolinearitas .....	81
4.3.2 Uji Normalitas.....	82
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.5 Koefisien Determinasi.....	86
4.6 Uji F .....	88
4.7 Pembahasan .....	89
4.8 Diagram Kartesius.....	90
4.8.1 Diagram Kartesius Variabel Kualitas layanan .....	90
4.8.2 Diagram Kartesius Variabel Keadilan harga yang dirasakan ( <i>Perceived Price Fairness</i> ) .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	
5.1 Ringkasan Penelitian .....	95

5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	97
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	98
5.4 Implikasi Teoritis .....	100
5.5 Implikasi Manajerial .....	101
5.6 Keterbatasan Penelitian.....	107
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	107
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>