

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat teoritis	11
1.5.2 Manfaat praktis.....	11
1.6 Sistematika penulisan.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka Peneltian	13
2.1.1 Mananjemen Pemasaran.....	13
2.1.3 Jasa.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	14
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Harga.....	15
2.1.7 Dimensi Harga	16
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.9 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23

2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis penelitian	25
3.2 Operasional Variabel.....	26
3.2.1 Variabel dan sub variabel.....	26
3.2.2 Skala pengukuran	28
3.3 Tahapan penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	30
3.4.3 Teknik sampling.....	31
3.5 Pengumpulan data	31
3.5.1 Sumber data primer	32
3.5.2 Sumber data sekunder	32
3.5.3 Metode pengumpulan data	32
3.6 Uji validitas dan reabilitas.....	33
3.6.1 Uji validitas	33
3.6.2 Uji reabilitas	34
3.7 Teknik analisis data.....	35
3.7.1 Uji asumsi klasik.....	35
3.7.2 Pengujian hipotesis	37
3.7.3 Analisis regresi linier berganda.....	38
3.7.4 Koefisien determinasi.....	38
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Analisis Responden.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan <i>Screening</i>	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	43
4.2 Analisis Deskriptif	44
4.2.1 Tanggapan responden pada variabel kualitas layanan	45

4.2.2	Tanggapan responden pada variabel harga	47
4.2.3	Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	48
4.3	Analisis regresi linier berganda.....	49
4.3.1	Uji asumsi klasik	49
4.3.2	Analisis regresi linier berganda.....	51
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	52
4.4	Koofisien Determinasi	53
4.5	Pembahasan hasil penelitian	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	58
5.2.1	Saran Praktis	58
5.2.2	Saran Teoritis	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN I KUESIONER.....		63
LAMPIRAN II OUTPUT PENGOLAHAN DATA SPSS		67