

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Solaria	1
1.1.2 Logo Solaria	1
1.1.3 Visi dan Misi.....	2
1.1.4 Layanan	2
1.1.5 Bidang Usaha	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Aspek Teoritis	14
1.5.2 Aspek Praktis	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3 Bauran Pemasaran	16
2.1.4 Perilaku Konsumen	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Harga	18
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.8 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.1.9 Hubungan Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.1.10 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi.....	22
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	25
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Operasional Variabel.....	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi.....	43

3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	45
3.5.1	Sumber Data.....	45
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reliabilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Analisis Deskriptif	49
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	52
3.7.5	Koefisien Determinasi.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Pengumpulan Data	55
4.2	Karakteristik Responden	55
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Analisis Deskriptif	57
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.3.4	Uji Hipotesis	73
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	76
4.4	Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....		81

5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran	82
5.2.1	Bagi Perusahaan	82
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		89