

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	8
1.3.Pembatasan Masalah.....	8
1.4.Rumusan Masalah.....	9
1.5.Tujuan Penelitian	9
1.6.Manfaat penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	11

2.1. Kerangka Teoritis	11
2.1.1. Harga	11
2.1.1.1. Pengertian Harga	11
2.1.1.2. Metode Penetapan Harga.....	15
2.1.1.3. Tujuan Penetapan Harga.....	17
2.1.1.4. Peranan Harga.....	19
2.1.1.5. Tingkat Harga	19
2.1.1.6. Indikator Harga.....	21
2.1.2. Kualitas Pelayanan	22
2.1.2.1. Pengertian Kualitas.....	22
2.1.2.2. Pengertian Pelayanan.....	24
2.1.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	31
2.1.3.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	35
2.1.3.3. Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	36
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Konsumen	36
2.2. Penelitian Yang Relevan	38
2.3. Kerangka Berpikir	42
2.4. Hipotesis	44

BAB III. METODE PENELITIAN	45
3.1. Lokasi Penelitian	45
3.2. Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1. Populasi	45
3.2.2. Sampel	45
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	46
3.3.1. Variabel Penelitian	46
3.3.2. Defenisi Operasional.....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1. Uji Validitas dan Reabilitas	51
3.4.1.1. Uji Validitas	51
3.4.1.2 Uji Reabilitas.....	52
3.5. Teknik Analisis Data	53
3.5.1. Model Spesifikasi.....	54
3.5.1.1. Pengembangan Model Teoritis	54
3.5.1.2. Pengembangan Diagram Alur	54
3.5.2. Model Identifikasi	56
3.5.3. Uji Asumsi SEM	56
3.5.4. Uji Kesesuaian (<i>Goodness Of Fit</i>).....	58
3.5.5. Uji Hipotesis	60
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62

4.1. Hasil Penelitian	61
4.1.1. Deskripsi Perusahaan	61
4.1.2. Deskripsi Responden	62
4.2. Analisis Data Penelitian	65
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	65
4.2.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga.....	65
4.2.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.2.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	68
4.2.2. Identifikasi Variabel Penelitian	70
4.2.2.1. Identifikasi Variabel Harga	70
4.2.2.2. Identifikasi Variabel Kualitas Pelayanan	71
4.2.2.3. Identifikasi variabel Kepuasan Konsumen	73
4.2.3. Analisis SEM	74
4.2.3.1. Model Spesifikasi.....	74
4.2.3.2. Model Identifikasi	76
4.2.3.3. Uji Asumsi SEM	77
4.2.3.4. Uji Kesesuaian	82
4.2.3.5. Uji Hipotesis	83
4.2.3.5.1. Harga terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.2.3.5.2. Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	85

4.2.3.5.3. Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap	
Kepuasan Konsumen.....	86
4.3. Pembahasan	87
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

