

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.5 Ciri-Ciri Kepuasan pelanggan.....	17
2.1.6 Indikator kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Kualitas pelayanan.....	18
2.2.1 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Karakteristik kualitas pelayanan.....	19
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.3 Harga.....	22
2.3.1 Dimensi Harga.....	23
2.3.2 Fungsi Harga.....	23
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	24
2.3.4 Indikator Harga.....	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26

2.5 Kerangka Berpikir.....	29
2.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.5.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.5.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	30
2.6 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan sampel.....	33
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Definisi Operasional.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6.1 Angket.....	37
3.6.2 Observasi.....	37
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.7.1 Uji Validitas.....	38
3.7.2 Uji Relabilitas.....	38
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.1 Uji Normalitas.....	39
3.8.2 Uji Multikolinieritas.....	40
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.10 Uji Hipotesis.....	41
3.10.1 Uji Parsial (Uji t).....	42
3.10.2 Uji Simultan (Uji f).....	42
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Profil Usaha	44
4.2 Karakteristik Responden.....	44
4.3 Deskripsi Hasil penelitian	46
4.3.1 Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
4.3.2 Deskripsi Mengenai Variabel Harga.....	48
4.3.3 Deskripsi Menganeai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49

4.4 Hasil Pengujian dan Hasil Analisis	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.3 Hasil Regresi Linier Berganda.....	59
4.4.4 Uji Hipotesis.....	60
4.5 Pembahasan Penelitian	64
4.5.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	65
4.5.2 Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan	66
4.5.2 Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	67
<u>BAB V KESIMPULAN</u>	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	70