

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kerangka Teoritis.....	17
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.1.3 Mempertahankan Kepuasan Konsumen.....	19

2.1.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.2 Persepsi Harga	23
2.1.2.1 Definisi Persepsi Harga.....	23
2.1.2.2 Dimensi Persepsi Harga	25
2.1.2.3 Indikator Persepsi Harga.....	25
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	27
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Berfikir	34
2.3.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.3.3 Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38

3.1.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.1.2 Waktu Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel	38
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.3.1 Variabel Penelitian	40
3.3.2 Definisi Operasional	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1 Observasi.....	41
3.4.2 Wawancara	42
3.4.3 Kuesioner.....	42
3.4.4 Studi Kepustakaan.....	44
3.5 Uji Instrumen Penelitian	44
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	45
3.6 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.1 Uji Normalitas.....	46
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas	46
3.6.3 Uji Multikolinearitas	47

4.4 Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1 Uji Normalitas.....	64
4.4.2 Uji Multikolinearitas	67
4.4.1 Uji Heterokedastisitas.....	69
4.5 Teknik Analisis Data	70
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.5.2 Uji Hipotesis	72
4.5.2.1 Uji T (Uji Parsial).....	72
4.5.2.2 Uji F (Uji Simultan)	74
4.5.2.3 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	75
4.6 Pembahasan Hasil Pembahasan	76
4.6.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional	76
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional.....	77
4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83

