

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Kerangka Teoritis.....	7
2.1.1 Defenisi Harga	7
2.1.2 Strategi Penetapan harga	8
2.1.3 Tujuan Penetapan Harga	10
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Defenisi Kualitas	13
2.2.2 Definisi Pelayanan.....	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3. Kepuasan Konsumen	21
2.3.1 Strategi Kepuasan Pelanggan	25
2.4. Struktur Organisasi	26
2.5. Penelitian Relevan	26
2.6. Kerangka Berpikir.....	29
2.7. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	31

3.2.1. Populasi	31
3.2.2. Sampel	31
3.2.3. Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional	33
3.2.4. Defenisi Operasional	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4. Uji Instrumen Penelitian	36
3.4.1. Uji Validitas	36
3.4.2. Uji Reliabilitas	37
3.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	38
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.4.5 Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1. Sejarah singkat Perusahaan	42
4.1.2. Struktur Organisasi.....	42
4.1.3. Deskripsi Responden.....	44
4.1.4. Deskripsi Angket Responden	44
4.2 Analisa Data Penelitian	45
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
4.2.2. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval	50
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	50
4.2.3.1. Uji Normalitas Data	50
4.2.3.2. Uji Multikolinieritas	51
4.2.3.3. Uji Heterokedastisitas	52
4.2.4. Analisi Regresi Berganda.....	53
4.2.5. Uji Hipotesis.....	54
4.2.4.1. Uji Simulitan.....	54
4.2.4.2. Uji Parsial	55
4.3 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 1



THE
Character Building
UNIVERSITY