

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL	
DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Pemasaran.....	8
2. Pemasaran.....	9
3. Jasa.....	9

a.	Pengertian Jasa	9
b.	Karakteristik Jasa	10
4.	Harga	12
a.	Pengertian Harga	12
b.	Tujuan Penetapan Harga	13
c.	Metode Penetapan Harga	14
d.	Dimensi Harga	15
5.	Kualitas Pelayanan	15
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
b.	Tujuan dan Manfaat Pelayanan terhadap Pelanggan	16
c.	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
d.	Dimensi Kualitas Pelayanan	20
6.	Kepuasan Konsumen	22
a.	Pengertian Kepuasan Konsumen	22
b.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
c.	Manfaat Kepuasan Konsumen	25
d.	Dimensi Kepuasan Konsumen	26
7.	Penelitian Terdahulu	27
8.	Hubungan antar Variabel	31
B.	Rerangka Konseptual	32
C.	Pengembangan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
2. Operasionalisasi Variabel	36
D. Pengukuran Variabel	38
E. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi Penelitian	39
2. Sampel Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Jenis Data	42
H. Metode Analisis Data.....	42
1. Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Kualitas Data	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	44
3. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolonieritas	46
c. Uji Heteroskedastisitas	46
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	47
5. Uji Hipotesis	48

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
b. Uji Ketepatan Model (Uji f).....	49
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
2. Karakteristik Responden	53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	55
B. Statistik Deskriptif	56
1. Deskriptif Variabel Harga	56
2. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	56
3. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	57
C. Hasil Uji Kualitas Data	58
1. Hasil Uji Validitas.....	58
a. Hasil Uji Validitas Terhadap Harga	59
b. Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan	59
c. Hasil Uji Validitas Terhadap Kepuasan Konsumen	61
2. Hasil Uji Reabilitas	61
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
1. Hasil Uji Normalitas	63
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	64

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
E. Analisis Regresi Linier Berganda	66
F. Hasil Uji Hipotesis	68
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	68
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	70
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan	74
B. Saran.....	74
1. Bagi perusahaan	74
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76