

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian.....	12
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	12
1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian.....	12
1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian .....	13
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	15
2.1.1. Pengertian Pemasaran ( <i>Marketing</i> ).....	15
2.1.2. Kualitas Layanan .....	16
2.1.3. Persepsi Harga .....	18
2.1.3.1. Dimensi Persepsi Harga.....	21
2.1.4. Kepercayaan Pelanggan .....	22
2.1.4.1. Konsep Kepercayaan Pelanggan.....	22
2.1.4.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan .....	22
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.5.3. Mengukur Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.6. Hubungan atau Pengaruh Antar Variabel .....	27

2.1.6.1. Hubungan atau Pengaruh Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.6.2. Hubungan atau Pengaruh Antara Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.6.3. Hubungan atau Pengaruh Antara Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan .....	30
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	31
2.3. Kerangka Pemikiran .....	37
2.4. Hipotesis .....	37

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	39
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.3. Populasi dan Sampel .....	41
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5. Metode Analisis Data .....	43
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian .....	43
3.5.2. Uji Asumsi Klasik .....	44
3.5.3. Analisis Regresi .....	45
3.5.4. Analisis Korelasi .....	46

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Perusahaan .....	48
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	48
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	49
4.1.3. Alamat Perusahaan .....	49
4.2. Hasil Penelitian .....	50
4.3. Pembahasan .....	54
4.3.1. Uji Validitas .....	54
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	56
4.3.3. Uji Normalitas .....	58
4.3.4. Uji Multikolinieritas .....	59
4.3.5. Analisis Regresi .....	60
4.3.5.1. Analisis Regresi secara Simultan .....	60
4.3.5.2. Analisis Regresi secara Parsial .....	61
4.3.6. Analisis Korelasi .....	66

4.3.7. Koefisien Determinasi .....	67
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

