

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan penelitian.....	9
2. Kontribusi penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Pengertian pemasaran.....	11
2. Perilaku konsumen.....	12
3. Kepuasan konsumen.....	13
a. Definisi Kepuasan Konsumen	13

b.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
c.	Teori Kepuasan Konsumen	15
d.	Dimensi Kepuasan Konsumen	19
e.	Indikator Kepuasan Konsumen	20
4.	Kualitas Layanan.....	22
a.	Pengertian Kualitas.....	22
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
5.	Fasilitas	24
a.	Indikator Fasilitas	26
6.	Harga.....	27
a.	Tujuan Penentuan Harga	29
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penentuan Harga Jasa	29
c.	Penetapan Harga.....	30
d.	Indikator Harga.....	33
7.	Penelitian Terdahulu	33
B.	Rerangka Pemikiran	40
C.	Hipotesis.....	43
BAB III	METODE PENELITIAN	44
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	44
1.	Waktu Penelitian.....	44
2.	Tempat Penelitian	44
B.	Desain Penelitian	45
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46

1. Variabel Penelitian	46
2. Operasionalisasi Variabel	47
D. Populasi dan Sampel Penelitian	51
1. Populasi	51
2. Sampel	51
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Metode Analisis Data	54
1. SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	54
2. Uji Validitas	61
3. Uji Reliabilitas	62
4. Pengujian Hipotesis	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum	65
B. Karakteristik Responden	65
1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	65
2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	66
3. Deskriptif Responden berdasarkan Status	67
4. Deskriptif Responden berdasarkan Pendidikan	68
5. Deskriptif Responden berdasarkan Berapa Kali Menggunakan KRL	69
C. Analisis Deskriptif Variabel	70
1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	70
2. Analisis Deskriptif Fasilitas	72
3. Analisis Deskriptif Harga	74

4. Analisis Deskriptif Kepuasan.....	75
D. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	77
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	78
a. Uji Validitas.....	78
b. Uji Raliabilitas	80
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Fasilitas	81
a. Uji Validitas.....	81
b. Uji Raliabilitas	82
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Harga.....	83
a. Uji Validitas.....	83
b. Uji Raliabilitas	85
4. Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan.....	85
a. Uji Validitas.....	85
b. Uji Raliabilitas	87
E. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	88
F. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	91
G. Pengujian Hipotesis Penelitian	93
H. Analisis Hasil Penelitian	95
a. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ...	95
b. Analisis Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	95
c. Analisis Variabel Harga terhadap Kepuasan Konsumen	96

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	97
A.	Simpulan.....	97
B.	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		

