

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	10
1. Pemasaran .....	10
2. Manajemen Pemasaran.....	11
3. Kepuasan Konsumen .....	12
4. Kualitas Layanan.....	18
5. Harga .....	24
B. Hubungan Antar Variabel .....	28
1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen .....	28

2. Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	29
C. Penelitian Terdahulu .....	31
D. Kerangka Konseptual .....	33
E. Hipotesis .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
B. Desain Penelitian .....	34
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	35
1. Definisi Variabel .....	35
2. Definisi Operasional Variabel .....	36
D. Skala Pengukuran .....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
F. Jenis dan Data Penelitian .....	40
G. Teknik Pengumpulan Data .....	41
H. Metode Analisa Data .....	41
1. Analisis Partial Least Square .....	41
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS .....	42

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
B. Karakteristik Responden .....	46
C. Statistik Deskriptif Variabel .....	50
D. Uji Asumsi dan Kualitas Instrument Penelitian .....	52
1. Evaluasi <i>Measurement Model</i> .....	53
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	59
3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

