

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan kontribusi penelitian.....	7
1. Tujuan penelitian.....	7
2. Kontribusi penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
1. <i>Marketing</i> (Pemasaran) .....	9
2. <i>Marketing Management</i> (Manajemen Pemasaran).....	10
3. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan).....	11
4. <i>Price Perception</i> (Persepsi Harga) .....	12
5. <i>Consumers Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	14
6. Kajian riset.....	18

7. Hubungan antar variabel.....	22
B. Rerangka Pemikiran.....	23
C. Hipotesis.....	24
<b>BAB III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
1. Waktu penelitian.....	25
2. Tempat penelitian .....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	26
1. Definisi Variabel .....	26
2. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	27
D. Pengukuran Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
1. Populasi penelitian.....	30
2. Sampel penelitian .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Jenis Data Penelitian.....	33
H. Metode Analisis Data .....	33
1. Analisis Deskriptif.....	33
2. Uji Kualitas Data .....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	36
4. Uji Analisis Regresi Liniear Berganda.....	37
5. Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
2. Karakteristik Profil Responden .....	41
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	50

1. Hasil Uji validitas.....	50
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	53
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
1. Hasil Uji Normalitas.....	54
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
E. Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	58
F. Hasil Uji Hipotesis .....	59
1. Uji Signifikansi Silmutan (Uji F) .....	59
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	60
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
<b>BAB V.....</b>	<b>66</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>