

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	14
2.1.Harga.....	14
2.2.Kualitas Pelayanan .....	22
2.3.Inovasi .....	26
2.4.Kepuasan Pelanggan .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	41
C. Hubungan Antar Variabel .....	43
D. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	45
<b>BAB III     METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian .....	47

C. Definisi dan Operasional Variabel.....	48
D. Pengukuran Variabel .....	50
E. Populasi dan Sampel .....	51
F. Metode Pengumpulan Data .....	52
G. Jenis Data Penelitian .....	53
H. Metode Analisis .....	54
<b>BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	59
B. Karakteristik Profil Responden .....	59
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
D. Model Struktural.....	66
E. Evaluasi Measurement (Outer) Model .....	67
F. Pengujian Model Struktural.....	71
G. <i>Goodness of Fit Model</i> .....	72
H. Pengujian Hipotesis .....	73
I. Pembahasan .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	78
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>