

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Pemasaran Jasa	14
a. Pengertian Pemasaran Jasa	14
b. Karakteristik jasa.....	15
c. Klasifikasi Jasa.....	16
d. Segmentasi, <i>Targeting</i> dan <i>Positioning</i> Jasa	16
e. Bauran Pemasaran Jasa	17
2. Kepuasan Pelanggan.....	18
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
b. Metode Pengukuran kepuasan Pelanggan	19
c. Faktor Pendorong Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	20
d. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	21
3. Kualitas Layanan	23
a. Pengertian Kualitas Layanan	23
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	24
4. Citra Perusahaan.....	27
a. Pengertian Citra Perusahaan	27
b. Membangun Citra Perusahaan	28
c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Citra Perusahaan	28
d. Aspek-aspek pengukuran Citra Perusahaan.....	29
e. Dimensi dan Indikator Citra Perusahaan	29

5. Harga.....	29
a. Pengertian Harga	29
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga Jasa	30
c. Dimensi dan Indikator Harga	31
6. Penelitian Terdahulu.....	32
7. Pengembangan Hipotesis	37
a. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
b. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
c. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	42
1. Definisi Variabel	42
2. Operasionalisasi Variabel.....	43
D. Skala pengukuran	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
1. Populasi	48
2. Sampel.....	48
F. Metode Pengumpulan Data.....	49
G. Metode Analisis Data.....	50
1. Analisis Deskriptif	50
2. Analisis <i>Partial Least Square</i>	51
a. Pengertian <i>Partial Least Square</i> (PLS)	51
b. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
c. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Pembahasan	58
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
2. Deskripsi Responden	61
3. Deskripsi variabel	65
B. Analisis Data <i>Partial Least Square</i>	65
1. Pengertian <i>Partial Least Square</i>	66
2. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
3. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
C. Pembahasan	77
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82

2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	83
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA