

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Pemasaran.....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Persepsi Harga.....	15
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Fasilitas.....	23
6. Penelitian Terdahulu.....	25
7. Hubungan antar Variabel.....	27
B. Rerangka Pemikiran.....	29
C. Hipotesis.....	29
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Definisi Dan Operasional Variabel	30
D. Pengukuran Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38

G. Metode Analisis.....	
1. Karakteristik Responden.....	39
2. Analisis Deskriptif.....	39
3. Uji Hipotesis.....	41
a. Menilai <i>Outer</i> Model atau Model Pengukuran.....	42
b. Menilai <i>Inner</i> Model atau Model Struktural.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Karakteristik Responden.....	47
B. Analisis Deskriptif.....	49
C. Uji Hipotesis.....	54
1. Pengujian <i>Outer</i> Model atau Model Pengukuran.....	54
2. Pengujian <i>Inner</i> Model atau Model Struktural.....	58
3. Pengujian Hipotesis.....	60
D. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	

UNIVERSITAS

MERCU BUANA