

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Kontribusi Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	17
A. KAJIAN PUSTAKA .....	17
1. MANAJEMEN PEMASARAN .....	17
2. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	22
3. Kemudahan Menggunakan .....	23
4. Presepsi Harga .....	25
5. Penelitian Terdahulu .....	26
B. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	34
1. Rerangka Pemikiran .....	34
2. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
1. Waktu Penelitian .....	37

2. Tempat Penelitian .....	37
B. Desain Penelitian .....	37
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	38
1. Variabel Independen .....	39
2. Variabel dependen .....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
F. Metode Analisis Data .....	45
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	46
2. Analisis Statistik Inferensial.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Statistik Deskriptif .....	51
1. Deskripsi Responden .....	51
2. Deskripsi Variabel .....	54
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	57
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	58
2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	66
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
A. SIMPULAN.....	72
B. SARAN .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	77