

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Definisi Perilaku Konsumen.....	10
2. Definisi Kepuasan Konsumen	16
3. Definisi Persepsi Harga	21
4. Definisi Kualitas Pelayanan	27
5. Definisi Fasilitas.....	32
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Hubungan Antar Variabel	40
D. Rerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
1. Waktu Penelitian	44
2. Tempat Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasional Variabel	47
1. Definisi Variabel	47

2.	Definisi Operasional Variabel	47
3.	Skala Pengukuran	48
D.	Populasi Dan Sampel Penelitian	49
E.	Metode Analisis	51
1.	Statistik Deskriptif.....	51
2.	Uji Kualitas Data	52
3.	Uji Asumsi Klasik	53
4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
5.	Uji Hipotesis.....	57
6.	Uji Statistik t.....	57
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
1.	Tempat dan Waktu Penelitian	60
2.	Karakteristik Profil Responden	60
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
C.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
1.	Hasil Uji Validitas	70
2.	Hasil Uji Reliabilitas	73
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
1.	Hasil Uji Normalitas.....	74
2.	Hasil Uji Multikolinearitas	76
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
A.	KESIMPULAN	87
B.	SARAN	88
DAFTAR PUSTAKA	90