

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Harga.....	12
2.2.1 Dimensi Harga.....	12
2.2.2 Penetapan Harga	13
2.2.3 Tujuan Penetapan Harga	14
2.3 <i>Servicescape</i>	15
2.3.1 Dimensi <i>Servicescape</i>	17
2.3.2 Peran <i>Servicescape</i>	19
2.4 Kepuasan Konsumen	20
2.4.1 Dimensi Kepuasan Konsumen	21
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	24
2.6 Hubungan Antar Variabel	29
2.7 Hipotesis.....	32
2.8 Model Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Riset	34
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2.1 Jenis Data	34
3.2.2 Sumber Data.....	35
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4 Unit Analisis.....	39
3.5 Definisi Variabel Penelitian	39
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Uji Instrumen.....	43
3.6.1.1 Uji Validitas.....	43
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	44
3.6.2 Uji Hipotesis.....	45
3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.6.2.2 Uji F	46
3.6.2.3 Uji t	47
3.6.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV METODE PENELITIAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden	49
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Pengeluaran Saat Melakukan Pembelian.....	50
4.1.1.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Makan	51
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.1.2.1 Uji Validitas.....	52
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.1.3 Analisis Statistik	56
4.1.3.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.1.3.2 Uji F	58
4.1.3.3 Uji t	58
4.1.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.1.3.5 Analisis Faktor Dominan	61
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen (Y).....	62
4.2.2 Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).63	
4.2.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	64

4.2.5 Harga (X_2) Mempunyai Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	65
4.3 Temuan Penelitian	65
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.3 Implikasi Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76