

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah & Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan penelitian	8
1.5 Manfaat penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Teori	10
2.1.1 Pengertian Jasa	10
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	11
2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.1.2.1 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	15
2.1.3 Pengertian Harga	18
2.1.3.1 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.1.3.2 Dimensi Harga.....	20
2.1.4. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan konsumen.....	20
2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	22
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Hubungan antar Variabel.....	28
2.4 Hipotesis	29

2.5 Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Riset.....	31
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	31
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel.....	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel.....	33
3.5 Unit Analisis	34
3.5 Definisi Operasional Variabel	34
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1.1 Uji Validitas.....	41
3.6.1.2 Reliabilitas	42
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.6.3 Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi	44
3.6.3.1 Uji F.....	44
3.6.3.2 Uji t	44
3.6.3.3 Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Karakteristik Responden.....	46
4.1.2 Hasil Instrumen.....	50
4.1.2.1 Uji Validitas	50
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	52
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.1.4 Uji Hipotesis	54
4.1.4.1 Uji t.....	54
4.1.4.2 Uji F.....	56
4.1.5 Koefisien Determinasi	57
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58

4.3 Temuan Penelitian	62
4.4 Keterbatasan Penelitian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	64
5.3 Implikasi Hasil Penelitian	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70