

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Perilaku Konsumen	11
2.2 Pelayanan/Jasa	12
2.3 Produk	15
2.4 Harga	23
2.5 Kepuasan Konsumen	27
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu	30
2.7 Hubungan Antar Variabel	32
2.8 Hipotesis	35
2.9 Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Riset	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4 Unit Analisis	41
3.5 Definisi Operasional Variabel	43
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Uji Instrumen	46

3.6.2 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.3 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Karakteristik Responden.....	53
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	56
4.1.2.1 Hasil Penelitian Uji Validitas.....	57
4.1.2.2 Hasil Penelitian Uji Reliabilitas.....	59
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	59
4.1.3.1 Hasil Penelitian Uji Normalitas	60
4.1.3.2 Hasil Penelitian Uji Heteroskedastisitas	61
4.1.4. Analisis Statistik.....	61
4.1.4.1 Hasil Penelitian Regresi Linier Berganda.....	62
4.1.4.2 Hasil Penelitian Uji t.....	64
4.1.4.3 Hasil Penelitian Uji F.....	65
4.1.4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.2 Pembahasan.....	66
4.3 Temuan Penelitian	69
4.4 Keterbatasan Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
5.3 Implikasi Penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78