

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. Latar Belakang.....	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.....	7
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Teori.....	9
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan..	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan....	14
2.1.3. Harga	17
2.1.3.1. Definisi Harga.....	17
2.1.3.2. Dimensi dan Indikator Harga	17

2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Hubungan antar Variabel	22
2.3.1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2. Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4. Hipotesis	23
2.5. Model Penelitian	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Riset	25
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2.1 Jenis Data	25
3.2.2 Sumber Data.....	25
3.3. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel	26
3.3.3. Teknik pengambilan Sampel.....	26
3.4. Unit Analisis.....	28
3.5. Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.6. Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.6.1. Uji Parsial (Uji T).....	31
3.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	31
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden	34
4.1.1 Berdasarkan Jenis kelamin.....	34
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.1.4 Berdasarkan Datang Kembali.....	36
4.2. Hasil Uji Validitas dan reliabilitas	37
4.2.1. Uji Validitas	37
4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
4.2.1.2 Variabel Harga.....	38
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	39
4.2.1. Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3. Analisis Regresi linier berganda	40
4.4. Hasil Uji Hipotesis.....	41

4.4.1. Uji Parsial (Uji t)	41
4.4.2. Uji Simultan (F)	43
4.4.3. Koefisien Determinasi	44
4.5. Pembahasan.....	44
4.6. Temuan Penelitian.....	46
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran	49
5.3 Implikasi Penelitian.....	50
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	50
5.3.2. Implikasi Praktis.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
DAFTAR LAMPIRAN.....	56