

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Jasa .....	11
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	12
2.2 Pengertian Harga .....	13
2.2.1 Defenisi Harga .....	13
2.2.2 Strategi Penetapan Harga .....	16
2.2.3 Dimensi strategi Harga .....	16
2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21

2.3.3 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	22
2.4 Pengertian Lokasi .....	23
2.4.1 Definisi Lokasi .....	23
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	28
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	30
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.7.1 Hubungan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan .....	34
2.7.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	35
2.7.3 Hubungan Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan .....	35
2.7.4 Hubungan Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.8 Hipotesis .....	37
2.9 Model Penelitian.....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	39
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.2.1 Jenis Data .....	39
3.2.2 Sumber Data.....	40
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.4 Unit Analisis.....	42
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5.1 Harga.....	44
3.5.2 Kualitas Pelayanan.....	44
3.5.3 Lokasi.....	44

3.5.4 Kepuasan Pelanggan .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	47
3.6.1 Uji Validitas .....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
3.8 Uji Hipotesis .....	50
3.8.1 Uji t .....	50
3.8.2 Uji f .....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	52
4.2 Hasil Uji Validitas .....	54
4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
4.5 Hasil Regresi Berganda .....	59
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	61
4.6.1 Hasil Uji T .....	61
4.6.2 Hasil Uji F .....	62
4.7 Koefisiensi Determinasi .....	63
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
4.9 Temuan Penelitian .....	68
4.10 Keterbatasan Penelitian .....	68

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Implikasi Penelitian .....	70
5.3 Saran Untuk <i>Barbershop Uncle Do</i> .....	70
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Laporan Jumlah Kunjungan <i>Uncle Do</i> Binus Tahun 2016.....	3
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Pembobotan Skala Likert.....	40
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Berganda .....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji T .....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji F .....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Kepuasan Pelanggan.....	5
Gambar 1.2 Survei Harga.....	6
Gambar 1.3 Survei Kualitas Pelayanan.....	7
Gambar 1.4 Survei Lokasi.....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Penelitian .....	77
Lampiran II : Tabulasi Pretes 160 Responden .....	78