

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENEKSAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xivv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 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.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penetian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Terkait Variabel Penelitian	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Harga.....	10
2.1.2.1 Tujuan Penelitian Harga.....	11
2.1.2.2 Strategi Penetapan Harga.....	12
2.1.2.3 Dimensi Harga.....	14
2.1.3 Pengertian Promosi.....	14
2.1.3.1 Dimensi Bauran Promosi.....	15
2.1.3.2 Tujuan Promosi.....	16
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang memengaruhi Bauran Promosi.....	16
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24

2.3.3	Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4	Hipotesis.....	25
2.5	Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Desain Riset.....	26
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2.1	Jenis Data.....	26
3.2.2	Sumber Data.....	27
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sempel.....	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel.....	27
3.3.3	Teknik Pengambilan Sempel.....	28
3.4	Unit Analisis.....	29
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5.1	Variabel Independen (X).....	29
3.5.2	Variabel Dependen (Y).....	30
3.6	Operasional Variabel.....	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1	Uji Validitas.....	33
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.1	Uji Normalitas.....	34
3.8.2	Uji Multikolinieritas.....	35
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.8.4	Uji Autokorelasi.....	36
3.9	Uji Hipotesis.....	37
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.9.2	Uji F.....	37
3.9.3	Uji t.....	38
3.9.4	Koefisien Determinan (R^2).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Karakteristik Responden.....	40
4.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
4.2.1	Uji Validitas.....	45
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.3	Uji Persyaratan Analisis Data.....	50
4.3.1	Uji Normalitas.....	50
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	51
4.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	51
4.3.4	Uji Autokorelasi.....	52

4.4 Analisis Data.....	53
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.4.2 Uji F.....	54
4.4.3 Uji t.....	54
4.4.4 Koefesien Determinan.....	56
BAB V PEMBAHASAN.....	58
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Promosi (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
5.1.3 Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
5.1.4 Pengaruh Promosi (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
5.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Lebih Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
5.2 Temuan Penelitian.....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB VI PENUTUP.....	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	62
6.3 Implikasi Penelitian.....	63
6.3.1 Implikasi Teoritis.....	63
6.3.2 Implikasi Praktis.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rental Mobil atau penyedia bus pariwisata	3
Tabel 1.2 Data penjualan PT. Wandi Putra Prima 2018	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	19
Tabel 3.1 <i>Skor Skala Likert</i>	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel	30
Tabel 3.3 Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Usia Responden.....	41
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	41
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 4.5 Pendapatan perbulan Responden.....	43
Tabel 4.6 Frekuensi Menggunakan Rental Dalam Waktu 1 Bulan	44
Tabel 4.7 Responden berdasarkan orang yang mengetahui Rental	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.15 Hasil Uji F Terhadap Variabel Dependent (Y)	54
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Daterminasi	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	4
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Harga.....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Promosi	5
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey.....	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	75
Lampiran 4 Tabulasi Data 100 Responden.....	77
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	88
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 7 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	101