

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2 Kualitas Layanan	12
2.3 Fasilitas	15
2.4 Harga.....	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.7 Hipotesis	27
2.8 Kerangka Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5 Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel.....	31

3.6	Unit Analisis	32
3.7	Defenisi Operasional Variabel.....	33
3.8	Teknik Analisis Data	36
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.9	Uji F.....	39
3.10	Uji t.....	39
3.11	Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN		41
4.1	Karakteristik Responden	41
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.3	Analisis Deskriptif Penelitian.....	49
4.4	Teknik Analisis Data.....	52
BAB V PEMBAHASAN.....		57
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
5.2	Temuan Penelitian.....	60
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB VI PENUTUP.....		62
6.1	Kesimpulan.....	62
6.2	Saran.....	63
6.3	Implikasi Penelitian.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		68