

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PEGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembahasan Masalah	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat dan Tujuan Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Pemasaran Jasa.....	12
B. Kualitas Pelayanan.....	15

C. Harga.....	19
1. Pengertian Harga.....	19
2. Tujuan Penetapan Harga	20
3. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Harga.....	21
D. Kepuasan Pelanggan	22
E. Loyalitas Pelanggan	27
F. Kerangka Pikir	29
G. Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data.....	37
1. Jenis Data	37
2. Sumber Data.....	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Metode Analisis Data.....	40
1. Uji Validitas dan Realibilitas	40
2. Analisis jalur	41
3. Analisa Regresi Berganda.....	43
E. Definisi Operasional Variabel.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	47
A. Sejarah singkat perusahaan	47
B. Visi perusahaan	48

C. Misi perusahaan	49
D. Karakteristik responden	50
1. Jenis kelamin	50
2. Usia	51
3. Pekerjaan	52
4. Status kepemilikan rumah	53
BAB V PEMBAHASAN	54
A. Uji Validitas dan realibilitas.....	54
1. Uji Validitas	54
a. Hasil uji variabel kualitas layanan	54
b. Hasil uji variabel harga	55
c. Hasil uji variabel kepuasan pelanggan	57
d. Hasil uji variabel loyalitas pelanggan	58
2. Uji realibitas	59
B. Uji Hipotesis	59
C. Analisis Jalur	64
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75