

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Harga	9
2.1.1Pengertian Harga	9
2.1.2 Indikator Harga.....	9
2.1.3 Strategi Penetapan Harga.....	10
2.1.4 Tujuan Penetapan Harga.....	11
2.1.5 Tahapan Penetapan Harga	12
2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	15
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan	17
2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.3.4 Pengukuran kepuasan pelanggan.....	20
2.3.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3.6 Model Penelitian.....	24

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Riset.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.2.1 Data Primer.....	28
3.2.2 Data Sekunder.....	28
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Unit Analisis	31
3.4.1 Uji Validitas.....	31
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.4.3 Skala Likert.....	34
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.5.1 Variabel Independen.....	36
3.5.2 Variabel Dependen	37
3.5.3 Operasional Variabel	38
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Parsial (T)	40
3.6.2 Uji Simultan (F).....	40
3.6.3 Koefisien Determinasi	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Analisis Karakteristik Responden	42
4.1.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	45
4.2.1 Uji Validitas Data	45
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.3 Pengujian Hipotesis	50
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.3.2 Pengujian Variabel Bebas Secara Parsial (Uji T).....	52
4.3.3 Pengujian Variabel Bebas Secara Simultan (uji F)	54
4.3.4 Uji koefisien determinasi (R^2).....	55
4.4 Pembahasan hasil penelitian.....	56
4.5 Temuan Penelitian	60
4.6 Keterbatasan Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Implikasi Penelitian	63
5.3 Saran	64

5.3.1 Saran untuk BukuKita.com.....	64
5.3.2 Saran untuk penelitian selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN - LAMPIRAN	68