

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Harga	13
2.2.1 Definisi Harga	13

2.2.2 Strategi Harga	16
2.2.3 Peranan Harga.....	17
2.2.4 Dimensi Harga.....	18
2.2.5 Indikator Harga.....	20
2.3 Citra Perusahaan	21
2.3.1 Definisi Citra Perusahaan.....	21
2.4 Kepercayaan Pelanggan.....	24
2.4.1 Definisi Kepercayaan Pelanggan.....	24
2.4.2 Manfaat Kepercayaan Pelanggan.....	25
2.5 Kualitas Pelayanan	27
2.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan	27
2.5.2 Aspek-aspek Sikap Pelayanan	31
2.5.3 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	34
2.6. Hubungan Antar Variabel	40
2.7 Hipotesis Penelitian	42
2.8 Model Penelitian	43

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Riset	44
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	44
3.2.1 Jenis Data.....	44
3.2.2 Sumber Data	44
3.3 Populasi, Sample Dan Teknik Pengambilan Sample.....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sample	45
3.3.3 Teknik Pengambilan Sample	46
3.4 Unit Analisis	46
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Definisi Operasional Variabel	48
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Uji Validitas	51

3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.1 Uji Normalitas.....	53
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	54
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas.	54
3.8 Analisis Linear Berganda.....	55
3.9 Uji Hipotesis.	56
3.9.1 Uji t.	56
3.9.2 Uji F	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	58
4.2 Teknik Analisis Data.	61
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.	61
4.2.1.1 Uji Validitas.	61
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.	67
4.3 Uji Normalitas Data.	68
4.3.1 Uji Normalitas.....	68
4.3.2 Uji Multikolinearitas.	69
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	70
4.4 Analisis Regresi Berganda.	72
4.5 Uji Hipotesis.	74
4.5.1 Uji Simultan (F).	74
4.5.2 Uji Parsial (t).	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.	78
4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.	78
4.6.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	79
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	80
4.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	81
4.7 Temuan Penelitian.....	81
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	82

BAB V : SIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

5.1 Simpulan.83
5.2 Saran.....84
5.3 Implikasi Hasil Penelitian.84
 5.3.1 Implikasi Teoritis.84
 5.3.2 Implikasi Praktis.....86

DAFTAR PUSTAKA88

LAMPIRAN.....93