

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 KAJIAN TEORI .....	5
2.1.1 KUALITAS PELAYANAN .....	5
2.1.2 Harga.....	8
2.1.3 KEPUASAN PELANGGAN.....	13
2.2 PENELITIAN TERDAHULU .....	16
2.3 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....	19
2.4 HIPOTESIS .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 JENIS PENELITIAN.....	23
3.2 OBJEK PENELITIAN.....	23
3.3 POPULASI DAN SAMPEL .....	24
3.3.1 POPULASI .....	24
3.3.2 SAMPEL.....	24

3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	25
3.4.1 DATA PRIMER.....	26
3.5 DEFINISI OPERASIONAL.....	27
3.5.1 VARIABEL BEBAS.....	27
3.5.2 VARIABEL TERIKAT.....	29
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....	30
3.6.1 REGRESI LINIER BERGANDA.....	31
3.7 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS.....	31
3.7.1 UJI VALIDITAS.....	31
3.7.2 UJI RELIABILITAS.....	32
3.8 UJI ASUMSI KLASIK.....	33
3.8.1 UJI NORMALITAS.....	33
3.8.2 UJI MULTIKOLINERITAS.....	34
3.8.3 UJI HETEROSKEDASITAS.....	35
3.9 PENGUJIAN HIPOTESIS.....	36
3.9.1 UJI R (KOEFSIENSI DETERMINASI).....	36
3.9.2 UJI F (ANOVA).....	36
3.9.3 UJI T (PARSIAL).....	37
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Analisa Data.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden.....	39
4.1.2 Usia Responden.....	39
4.1.3 Penghasilan Perbulan.....	40
4.1.4 Frekuensi Pembelian.....	40
4.3 Hasil Uji Realiabilitas.....	43
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.1 Uji Normalitas.....	43
4.5 Uji Multikolinieritas.....	44
4.6 Uji Heterokedastisitas.....	45
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.8 Uji Hipotesis.....	48
4.8.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48

4.8.2 Uji T (Parsial) .....	49
4.8.3 Uji F (ANOVA) .....	49
4.11 Pembahasan .....	50
4.11.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.11.2 Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 SARAN.....	52
5.2.1 Saran bagi perusahaan.....	52
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>56</b>

