

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II.....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Teori .....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Harga .....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Berpikir.....	19
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.3 Objek Penelitian .....	23
3.4 Populasi dan Sampel .....	24

3.5	Sumber Data.....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV .....</b>		<b>37</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Hasil Analisis Data .....	37
4.1.1	Karakteristik Responden.....	37
4.1.2	Uji Validitas dan Realibitas Penelitian.....	40
4.1.3	Uji Asumsi Klasik .....	42
4.1.4	Uji Analisis Regresi Berganda .....	44
4.1.5	Uji Hipotesis.....	45
4.2	Pembahasan .....	49
<b>BAB V .....</b>		<b>51</b>
<b>PENUTUP .....</b>		<b>51</b>
5.1	Kesimpulan .....	51
5.2	Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>54</b>