

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Perilaku Konsumen	8
2.1.2. Kepuasan Konsumen	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Harga	17
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual	25
2.4. Model Penelitian	27
2.5. Hipotesis Penelitian Tentang Hubungan Variabel	28
2.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28

2.5.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan.....	28
2.5.3.	Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Objek penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Sampel	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5	Definisi Operasional	35
3.6	Teknik Analisis Data	39
1.	Uji Validitas	39
2.	Uji Reliabilitas.....	40
3.	Uji Asumsi Klasik	41
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1.	Hasil Analisis Data	45
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	45
4.1.2.	Statistik Deskriptif.....	46
4.1.3.	Hasil Uji Validitas	49
4.1.4.	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.6.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.1.7.	Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.2.	Pembahasan.....	59
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.2.2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
BAB V	61
PENUTUP	61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Saran	61
5.2.1.	Saran Bagi Peleniti Selanjutnya	61

5.2.2. Saran Bagi Perusahaan	62
DAFTAR PUSTAKA	63
Lampiran-Lampiran	66

