

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Konsep dan teori	12
1. Teori Konfirmasi Ekspektasi (Expectation Confirmation Theory) sebagai Grand Theory	12
2. Manajemen	14
3. Manajemen Pemasaran	17
4. Harga.....	24
5. Fasilitas	30

6. Lokasi.....	39
B. Kajian Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Berfikir	47
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	48
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
4. Pengaruh Harga, Kualitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
D. Hipotesis.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Metode dan Pendekatan	52
B. Jenis dan Sumber Data	53
1. Jenis data	54
2. Sumber data.....	54
C. Populasi dan Sampel	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel.....	56
D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	57
1. Variabel Penelitian	57
2. Operasionalisasi Variabel	59
E. Teknik Pengumpulan Data	61
1. Kuesioner	61

2. Studi Kepustakaan (<i>Library Studi</i>)	63
F. Teknik Analisis Data	63
1. Uji Instrumen Data	63
2. Analisis Data Deskriptif	66
3. Uji Hipotesis.....	66
4. Koefisien Determinasi	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	70
B. Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	105

