

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ال ملخص	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian.....	15
1. Kegunaan Teoritis	15
2. Kegunaan Praktis	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Kajian Penelitian Terdahulu.....	16

2.	Kajian Penelitian	23
B.	Kerangka Pemikiran.....	23
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	31
a.	Dimensi Kualitas Pelayanan	37
2.	Pengertian Harga	37
a.	Dimensi Harga	45
3.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	48
4.	Perbedaan Kepuasan Berdasarkan Usia.....	59
5.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Harga.....	60
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
7.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
8.	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan	63
C.	Hipotesis Penelitian.....	66
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		67
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
a.	Instrument Penelitian	67
B.	Definisi Operasional Variabel.....	68
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	68
2.	Harga (X2)	68
3.	Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
C.	Tempat Dan Waktu Penelitian	70
D.	Variabel Penelitian	71
1.	Variabel Penelitian	71

2.	Operasionalisasi Variabel.....	71
a.	Variabel Independent (bebas)	71
b.	Variabel Dependent (terikat).....	72
E.	Populasi dan Sempel.....	72
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	73
1.	Observasi	73
2.	Kuesioner	73
G.	Uji Validitas	74
1.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	75
2.	Uji Validitas Harga	75
	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	76
H.	Uji Reliabilitas	77
I.	Teknik Analisis Data.....	77
J.	Uji Asumsi Klasik.....	78
a.	Uji Normalitas.....	78
b.	Uji Multikolienaritas.....	78
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	78
K.	Analisis Linear Berganda.....	79
L.	Uji Hipotesis	79
a.	Uji Secara Parsial (Uji t)	79
b.	Uji secara Simultan (Uji F)	80
M.	Konfensien Determinasi.....	80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Hasil Penelitian	81
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	81
a. Karakteristik Identitas Responden	81
b. Deskripsi Variabel Penelitian.....	83
1. Variabel Kualitas Pelayanan	83
2. Variabel Harga	84
3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
B. Uji Asumsi Klasik	87
1. Uji Normalitas.....	87
a. Uji Normalitas Pendekatan Histogram	87
b. Uji Normalitas Pendekatan Grafik Normal Probability Plot... 88	
2. Uji Multikolinearitas	89
3. Uji Heteroskedastisitas.....	90
C. Uji Hipotesis	92
1. Uji Secara Parsial (Uji t).....	92
2. Uji Secara Simultan (Uji F).....	93
D. Koefisien Determinasi (R^2).....	94
E. Pembahasan	95
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	96

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	105
Lampiran 1 Jadwal Penelitian	106
Lampiran 2 Kuesioner	108
Lampiran 3 Rekap Data Quesioner	112
Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS	118
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	125

