

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis	17
BAB II TIJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Manajemen	19
B. Manajemen Pemasaran	21
C. Kualitas Pelayanan	23
D. Harga	26
E. Kepuasan Konsumen	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	32
A. Metodologi Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	33
C. Jenis Data	34
D. Variabel Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Metode Analisis Data	40
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48

B. Pengolahan Data Penelitian	55
C. Analisis Deskriptif Statistik	68
D. Pengolahan Data Deskriptif	69
E. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	74
F. Hasil Pengujian Hipotesis	80
G. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95

