

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
BIOGRAFI PENELITI	
MOTTO	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iiiv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Kerangka Pemikiran .....	9
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	9
1.6.2 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	11
1.7 Penelitian Terdahulu.....	13
1.8 Hipotesis .....	14
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.1 Manajemen .....	16
2.1.2 Pemasaran .....	17
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	18

2.2	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.1	Faktor Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3	Kualitas Pelayanan .....	29
2.3.1	Kualitas .....	29
2.3.2	Pelayanan .....	29
2.3.3	Kualitas Pelayanan .....	30
2.4	Harga .....	31
2.4.1	Pengertian Harga.....	31
2.4.2	Dimensi Harga .....	35
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Metode Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.4	Variabel dan Operasi Variabel Penelitian .....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6	Analisis Statistika.....	50
3.6.1	Uji Validitas .....	50
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	51
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	52
3.7.1	Uji Normalitas.....	52
3.7.2	Uji Multikolinieritas.....	53
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.7.4	Uji Autokorelasi.....	54
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
3.9	Uji Hipotesis.....	56
3.9.1	Uji Parsial (Uji t).....	56
3.9.2	Uji Simultan (Uji F) .....	60
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	62

3.9.4	Uji Korelasi .....	63
3.10	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	65
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		66
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	66
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	66
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	67
4.1.3	Struktur Organisasi .....	68
4.1.4	Pelayanan dan Harga.....	69
4.2	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	70
4.2.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	71
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
4.3	Pengujian Penelitian Instrumen.....	76
4.3.1	Uji Validitas .....	76
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	79
4.4	Analisis Deskriptif.....	81
4.4.1	Statistik Deskriptif .....	81
4.4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	83
4.4.3	Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	85
4.4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	87
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	90
4.5.1	Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	93
4.5.3	Uji Normalitas.....	94
4.5.4	Uji Autokorelasi .....	96
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
4.7	Uji Hipotesis.....	100
4.7.1	Uji Parsial (Uji T).....	100
4.7.2	Uji Simultan (Uji F) .....	103
4.7.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	104

4.7.4	Uji Korelasi .....	105
4.8	Pembahasan .....	108
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	108
4.8.2	Pengaruh Penetapan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) . .....	110
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penetapan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	111
BAB V: PENUTUP .....		113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran .....	114
DAFTAR PUSTAKA .....		xi
LAMPIRAN.....		xiv

