

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Identifikasi dan Perumusan Masalah</b> .....	9
1. Identifikasi Masalah .....	9
2. Rumusan Masalah .....	9
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>D. Manfaat hasil Penelitian</b> .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>A. Kajian Penelitian Terdahulu</b> .....	12
<b>B. Konsep dan Teori</b> .....	15
1. Manajemen .....	15
2. Manajemen Pemasaran .....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	18
4. Suasana .....	20
5. Harga .....	23
6. Kepuasan Konsumen .....	23
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	25
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	25
2. Pengaruh Suasana terhadap Kepuasan Konsumen .....	25
3. Pengaruh Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	26

4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
<b>D.</b>	<b>Hipotesis</b> .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		30
<b>A.</b>	<b>Metode dan Pendekatan</b> .....	30
<b>B.</b>	<b>Jenis dan Sumber Data</b> .....	31
1.	Jenis Data.....	31
2.	Sumber Data .....	32
<b>C.</b>	<b>Populasi Dan Sampel</b> .....	32
1.	Populasi .....	32
2.	Sampel .....	33
<b>D.</b>	<b>Operasional Variabel</b> .....	34
1.	Variabel Bebas (X) .....	35
2.	Variabel Terikat (Y) .....	35
<b>E.</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	38
1.	Studi ke perpustakaan .....	39
2.	Studi Lapangan .....	39
3.	Kuesioner.....	39
<b>F.</b>	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	40
1.	<b>Uji Analisis Deskriptif</b> .....	40
2.	<b>Uji Instrument</b> .....	41
a.	Uji Validitas.....	41
b.	Uji Reliabilitas .....	42
3.	<b>Pengujian Regresi Linear Berganda</b> .....	43
4.	<b>Uji Hipotesis</b> .....	44
a.	Uji parsial (uji t) .....	44
b.	Uji simultan (uji F) .....	46
c.	Koefisien determinasi .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		50
<b>A.</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	50
1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	50
2.	Deskripsi Data .....	54
3.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	58

4.	Analisis Data.....	68
<b>B.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>88</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>97</b>
<b>A.</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>97</b>
<b>B.</b>	<b>Saran dan Rekomendasi .....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>101</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>103</b>

