

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Penelitian.....	1
B.Rumusan Masalah	6
C.Tujuan Penelitian	6
D.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A.Konsep dan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Harga Produk.....	13
3. Kepuasan Konsumen	19
B.Kajian Penelitian Terdahulu	28
C.Kerangka Berfikir.....	34
D.Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A.Pendekatan dan Metode Penelitian	37
B.Lokasi Penelitian.....	37
C.Jenis dan Sumber Data	38
1. Jenis Data.....	38

2. Sumber Data.....	38
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
E. Skala Pengukuran Variabel.....	42
F. Populasi dan Sampel	42
G. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara	44
2. Kuesioner	44
3. Observasi	44
4. Dokumentasi.....	45
H. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	46
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
5. Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Umum Penelitian	52
2. Karakteristik Responden.....	53
3. Analisis Data Penelitian.....	57
4. Uji Asumsi Klasik	60
5. Deskriptif Variabel Penelitian	64
6. Analisis Statistik Deskriptif.....	67
7. Uji Hipotesis.....	70
B. Pembahasan	73
1. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung.....	74
2. Seberapa Besar Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung	75

3. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung.....	76
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN – LAMPIRAN	85

