

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	xii
HALAMAN PERNYATAAN	xiii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN MOTO	xiv
KATA PENGANTAR	xv
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>.....	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Kualitas Layanan.....	21
2.1.3 Harga.....	24
2.1.4 Customer Experience	27
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	58
2.4 Hipotesis Penelitian.....	58
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Jenis Penelitian.....	61
3.2 Operasional Variable dan Skala Pengukuran	61
3.3 Populasi dan Sampel	76
3.3.1 Populasi.....	76

3.3.2 Sampel.....	76
3.4 Teknik Pengumpulan Data	77
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	79
3.5.1 Uji Validitas.....	79
3.5.2 Uji Reliabilitas	82
3.6 Teknik Analisis Data	84
3.6.1 Analisis Deskriptif	84
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	85
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	86
3.6.4 Uji Hipotesis.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
4.1. Karakteristik Responden	88
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	88
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	89
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	89
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	90
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	90
4.2. Hasil Penelitian	90
4.2.1. Hasil Validitas	91
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	93
4.2.3. Analisis Deskriptif	94
4.2.4. Uji Asumsi Klasik	156
4.2.5. Methode of Successive Interval (MSI).....	158
4.2.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	158
4.2.7. Uji Hipotesis.....	159
4.2.8. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	162
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	164
5.1. Kesimpulan	164
5.2. Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA.....	167
Lampiran.....	175