

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2. IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH.....	10
1.2.1. IDENTIFIKASI MASALAH	10
1.2.2. RUMUSAN MASALAH	12
1.3. TUJUAN MASALAH	12
1.4. KEGUNAAN PENELITIAN	12
1.4.1. KEGUNAAN AKADEMIS	13
1.4.2. KEGUNAAN PRAKTIS.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1.1. PENGERTIAN PRODUK	14
2.1.2. KLASIFIKASI PRODUK.....	14
2.1.3. ATRIBUT PRODUK.....	16
2.1.4. KUALITAS PRODUK	17
2.2. HARGA.....	20
2.2.1. TUJUAN PENETAPAN HARGA	21
2.2.2. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI HARGA.....	22
2.2.3. METODE PENETAPAN HARGA	25
2.2.4. INDIKATOR HARGA	26

2.3.	KEPUASAN PELANGGAN	27
2.3.1.	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN.....	28
2.3.2.	FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN	31
2.4.	PENELITIAN TERDAHULU	32
2.5.	KERANGKA PEMIKIRAN	38
2.6.	HIPOTESIS	40
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1.	KARATERISTIK PENELITIAN	39
3.2.	ALAT PENGUMPULAN DATA	40
3.2.1.	SKALA PENGUKURAN.....	40
3.2.2.	METODE SKALA	40
3.2.3.	VARIABEL OPERASIONAL	41
3.3.	TAHAPAN PENELITIAN.....	44
3.4.	POPULASI DAN SAMPEL.....	45
3.4.1	POPULASI.....	45
3.4.2	SAMPEL	45
3.4.3.	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	45
3.5.	PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA	47
3.5.1.	JENIS DATA	47
3.5.2.	PENGUMPULAN DATA	48
3.6.	METODE ANALISIS DATA	48
3.6.1.	VALIDITAS DAN REABILITAS.....	48
3.7.	TEKNIK ANALISIS DATA.....	50
3.7.1.	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	50
3.7.2.	ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	50
3.7.3.	UJI ASUMSI KLASIK.....	51
3.8.	UJI HIPOTESIS.....	53
3.8.1.	UJI HIPOTESIS SECARA PARSIAL	53
3.8.2.	UJI HIOTESISI SECARA SIMULTAN	54
3.8.3.	KOEFISIEN DETERMINASI	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1.	KARATERSITIK RESPONDEN.....	56
4.2.	HASIL PENELITIAN.....	58
4.3.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. KESIMPULAN	73
5.2. SARAN.....	73
5.2.1. ASPEK TEORITIS.....	45
5.2.2. ASPEK PRAKTIS.....	74
LAMPIRAN	75
DAFTAR PUSTAKA	77