

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Bidang Usaha	2
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Bagi Perusahaann	12
1.5.2 Bagi Penulis	12
1.5.3 Bagi Pihak Akademis	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Jasa	15
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	15

2.1.5	Kualitas Pelayanan	16
2.1.6	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.7	Harga	17
2.1.8	Dimensi Harga	17
2.1.9	Kepuasan Pelanggan	18
2.1.10	Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
2.1.11	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	19
2.1.12	Hubungan Harga dan Kepuasan Pelanggan	19
2.1.13	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Hipotesis Penelitian	30
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.2.1	Operasional Variabel	31
3.2.2	Skala Pengukuran	36
3.3	Tahapan Penelitian	37
3.4	Populasi dan sampel	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel	38
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1	Data Primer	41
3.5.2	Data Sekunder	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data	44

3.7.1	Analisis Deskriptif	44
3.7.2	Methods of Successive Interval (MSI)	46
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	47
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	49
3.7.6	Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Analisis Karakteristik Responden	52
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	55
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	56
4.2	Analisis Tanggapan Responden	56
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	56
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	61
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
4.3	Method Successive Interval (MSI).....	68
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.6	Pengujian Hipotesis	73
4.6.1	Uji F.....	73
4.6.2	Uji t.....	73
4.7	Koefisien Determinasi.....	74
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran	79
5.2.1	Saran Praktis	79
5.2.3	Saran Teoritis	79

DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82