

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Jenis usaha, Nama usaha, Lokasi perusahaan .....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3    Struktur Organisasi .....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1    Kegunaan Teoritis .....	11
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	13
2.1.1    Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2    Pengertian Kualitas .....	13
2.1.3    Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2.1.4    Dimensi Kualitas Layanan .....	14

2.1.5	Pengertian Harga.....	16
2.1.6	Dimensi Harga .....	17
2.1.7	Tujuan Penetapan Harga .....	18
2.1.8	Metode Penetapan Harga .....	19
2.1.9	Indikator-Indikator Harga .....	20
2.1.10	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.11	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.12	Dimensi Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.13	Strategi Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.14	Hubungan Kepuasan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.1.15	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2	Penelitian Terdahulu .....	28
2.2.1	Ulasan Penelitian Terdahulu .....	28
2.2.2	Ulasan Jurnal Nasional.....	33
2.2.3	Ulasan Jurnal Internasional .....	37
2.2.4	Kerangka Pemikiran.....	41
2.3	Hipotesis Penelitian.....	42
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	43
BAB III .....		44
METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	44
3.2.1	Variabel Operasional.....	44
3.2.2	Skala Pengukuran.....	50
3.3	Tahap Penelitian.....	51
3.4	Populasi dan Sampel .....	52
3.4.1	Populasi .....	52
3.4.2	Sampel.....	52
3.5	Pengumpulan Data .....	54
3.5.1	Data Primer .....	54
3.5.2	Data Sekunder .....	54
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas .....	54
3.6.1	Uji Validitas .....	55

3.6.2	Uji Reabilitas.....	57
3.7	Teknik Analisa Data.....	58
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	58
3.7.2	<i>Method of Succesive Interval</i> .....	60
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.4	Analisis Linier Berganda.....	63
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	64
3.7.6	Koefisiensi Determinasi .....	66
BAB IV	.....	67
4.1	Pengumpulan Data .....	67
4.2	Karakteristik Responden .....	67
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	69
4.3	Hasil Penelitian .....	69
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	70
4.3.2	Transformasi Data (MSI .....	84
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	84
4.3.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
4.3.5	Uji Hipotesis .....	91
BAB V	.....	100
5.1	Kesimpulan .....	100
5.2	Saran.....	101
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	101
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA	.....	103
LAMPIRAN	.....	105