

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.3    Strategi Pemasaran Lion Air.....	2
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian</b> .....	3
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	19
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	19
<b>1.5 Kegunaan penelitian</b> .....	19
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	19
1.5.2 Aspek Praktis .....	20
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	20
<b>BAB II</b> .....	21
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	21
<b>2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian</b> .....	21
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	21
<b>2.1.2 Jasa</b> .....	21
2.1.3 Pengertian Harga.....	23
2.1.4 Dimensi Harga .....	24
2.1.5 Tujuan Penetapan Harga.....	24
2.1.6 Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	25
2.1.7 Metode Penetapan harga.....	26
2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27

2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.10 Pengertian Kepuasan Konsumen / Pelanggan .....	28
2.1.11 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.12 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	29
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi .....	32
2.2.2 Ulasan Jurnal Nasional .....	37
2.2.3 Ulasan Jurnal Internasional.....	43
<b>2.3 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>49</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>52</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....</b>	<b>52</b>
3.2.1 Variabel Operasional .....	52
3.2.2 Skala Pengukuran .....	58
3.2.3 Tahapan Penelitian.....	60
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>60</b>
3.3.1 Populasi.....	60
3.3.2 Sampel .....	61
<b>3.4 Pengumpulan Data.....</b>	<b>62</b>
3.4.1 Data Primer .....	62
3.4.2 Data Sekunder.....	62
<b>3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>63</b>
3.5.1 Uji Validitas .....	63
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	66
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>67</b>
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	67
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
<b>3.7 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>70</b>
<b>3.8 Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>72</b>
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	72
3.8.2 Uji Signifikansi Simulatan (Uji – F).....	74

3.8.3 Koefisiensi Determinasi.....	75
<b>BAB IV .....</b>	<b>75</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>121</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>121</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>122</b>
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	122
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>