

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	9
DAFTAR TABEL .....	12
DAFTAR GAMBAR .....	13
BAB 1    PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	1
1.1.1    Sejarah Singkat Perusahaan .....	1
1.1.2    Daftar Menu .....	1
1.1.3    Desain Logo .....	2
1.1.4    Struktur Organisasi .....	2
1.2    Latar Belakang Masalah.....	4
1.3    Rumusan Masalah.....	9
1.4    Tujuan Penelitian .....	9
1.5    Manfaat Penelitian .....	9
1.6    Sistematika Penelitian .....	10
BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1    Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1    Pemasaran .....	11
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.3    Jasa.....	12
2.1.4    Bauran Pemasaran .....	12
2.1.5    Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.6    Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.7    Harga.....	14
2.1.8    Dimensi Harga.....	14
2.1.9    Kepuasan Pelanggan.....	15

2.1.10	Diemensi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.11	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.12	Hubungan Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	18
	Penelitian Terdahulu.....	1
2.1.13	Skripsi Terdahulu .....	1
2.1.14	Jurnal Nasional .....	4
2.1.15	Jurnal Internasional.....	7
2.2	Kerangka Pemikiran .....	1
2.3	Hipotesis Penelitian .....	3
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	3
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>5</b>
3.1	Metodologi Penelitian.....	5
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	5
3.2.1	Variabel Operasional .....	5
3.2.2	Skala Pengukuran .....	7
3.3	Tahapan Penelitian.....	8
3.4	Populasi dan Sampel .....	8
3.4.1	Populasi.....	8
3.4.2	Teknik Sampling .....	9
3.4.3	Sampel.....	9
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	11
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas .....	11
3.6.1	Uji Validitas .....	11
3.6.2	Uji Realibilitas.....	13
3.7	Teknik Analisis Data .....	14
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	14
3.7.2	Method of Succesive Interval (MSI) .....	15

3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	16
3.8	Pengujian Hipotesis .....	17
3.8.1	Uji t .....	17
3.8.2	Uji f .....	18
3.8.3	Koefisien Determinasi .....	18
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	19
4.2	Karakteristik Responden.....	19
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	20
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	20
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	21
4.3	Hasil Penelitian .....	22
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	22
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	22
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X2) .....	27
4.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
4.3.5	Uji Asumsi Klasik .....	31
4.3.6	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	35
4.3.7	Uji Hipotesis.....	36
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	40
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>43</b>
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran .....	43
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	43
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>45</b>