

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 <u>Gambaran Umum Penelitian</u>	1
1.1.1 <u>Profil Perusahaan</u>	1
1.1.2 <u>Visi dan Misi Perusahaan</u>	3
1.1.3 <u>Strategi Pemasaran Perusahaan</u>	3
1.2 <u>Latar Belakang Penelitian</u>	4
1.3 <u>Perumusan Masalah</u>	7
1.4 <u>Tujuan Penelitian</u>	7
1.5 <u>Kegunaan Penelitian</u>	7
1.5.1 <u>Kegunaan Teoritis</u>	7
1.5.2 <u>Kegunaan Praktis</u>	7
1.6 <u>Waktu dan Periode Penelitian</u>	8
1.7 <u>Sistematika Penulisan</u>	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	9
2.1 <u>Tinjauan Pustaka Penelitian</u>	9
2.1.1 <u>Pemasaran</u>	9
2.1.2 <u>Jasa</u>	9
2.1.3 <u>Harga</u>	10
2.1.4 <u>Dimensi Harga</u>	11
2.1.5 <u>Penetapan Harga</u>	11
2.1.6 <u>Kualitas Pelayanan</u>	11
2.1.7 <u>Dimensi Kualitas Pelayanan</u>	12
2.1.8 <u>Kepuasan Konsumen</u>	12
2.1.9 <u>Dimensi Kepuasan Konsumen</u>	13
2.1.10 <u>Faktor Kepuasan Konsumen</u>	13
2.2 <u>Teori Keterkaitan Antar Variabel</u>	14
2.2.1 <u>Harga dengan Kepuasan Konsumen</u>	14

2.2.2	<u>Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen</u>	14
2.3	<u>Penelitian Terdahulu</u>	14
2.4	<u>Kerangka Pemikiran</u>	32
2.5	<u>Hipotesis Penelitian</u>	33
2.6	<u>Ruang Lingkup Penelitian</u>	33
<u>BAB III</u>		34
<u>METODE PENELITIAN</u>		34
3.1	<u>Karakteristik Penelitian</u>	34
3.2	<u>Operasional Variabel dan Skala Pengukuran</u>	34
3.2.1	<u>Operasional Variabel</u>	34
3.2.2	<u>Skala Pengukuran</u>	34
3.3	<u>Tahapan Penelitian</u>	36
3.4	<u>Populasi dan Sampel</u>	37
3.4.1	<u>Populasi</u>	37
3.4.2	<u>Sampel</u>	37
3.5	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	38
3.6	<u>Uji Validitas dan Reliabilitas</u>	38
3.6.1	<u>Uji Validitas</u>	38
3.6.2	<u>Uji Reabilitas</u>	40
3.7	<u>Teknik Analisis Data</u>	40
3.7.1	<u>Analisis Deskriptif</u>	40
3.7.2	<u>Analisis Regresi Linear Berganda</u>	41
3.8	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	42
3.8.1	<u>Normalitas</u>	42
3.8.2	<u>Heterokedasitas</u>	42
3.8.3	<u>Multikolinearitas</u>	42
3.9	<u>Pengujian Hipotesis</u>	43
3.9.1	<u>Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji - t)</u>	43
3.9.2	<u>Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji - F)</u>	44
3.9.3	<u>Koofisien Determinasi</u>	45
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>		46
<u>LAMPIRAN</u>		48