

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian	15
1. 2 Latar Belakang Penelitian	16
1. 3 Perumusan Masalah	21
1. 4 Tujuan Penelitian	22
1. 5 Kegunaan Penelitian.....	22
1. 6 Sistematika Penulisan	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	24
2. 1 Tinjauan Pustaka	24
2. 1. 1 Pemasaran	24
2. 1. 2 <i>Customer Expectation</i> (Harapan Pelanggan)	24
2. 1. 3 Dimensi <i>Customer Expectation</i> (Harapan Pelanggan).....	25
2. 1. 4 <i>Perceived Value</i>	26
2. 1. 5 Dimensi <i>Perceived Value</i>	27
2. 1. 6 <i>Customer Satisfaction</i>	27
2. 1. 7 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	27
2. 1. 8 Hubungan antara Variabel.....	28
2. 2 Penelitian Terdahulu	29
2. 3 Kerangka Penelitian	30
2. 4 Hipotesis Penelitian.....	32

2. 5 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3. 1 Jenis Penelitian.....	33
3. 2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3. 3 Tahapan Penelitian	37
3. 4 Populasi dan Sampel	37
3. 4. 1 Populasi.....	37
3. 4. 2 Sampel.....	38
3. 5 Pengumpulan Data	39
3. 5. 1 Data Primer	39
3. 5. 2 Data Sekunder	39
3. 6 Uji Validitas dan Realibilitas	39
3. 6. 1 Uji Validitas	39
3. 6. 2 Uji Realibilitas	41
3. 7 Teknik Analisis Data.....	41
3. 7. 1 Analisis Deskriptif	41
3. 7. 2 Method of Successive Interval (MSI)	43
3. 7. 3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3. 7. 4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3. 8 Pengujian Hipotesis.....	46
3. 8. 1 Uji Parsial.....	46
3. 8. 2 Uji Simultan	47
3. 8. 3 Uji Koefisiensi Determinasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4. 1 Karakteristik Responden	49
4. 2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	50
4. 3 Analisis Deskriptif	52
4. 3. 1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Expectation</i>	52
4. 3. 2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	54
4. 3. 3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	57
4. 4 Analisis Data	59
4. 4. 1 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4. 4. 2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4. 4. 3 Hasil Uji Hipotesis	63

4. 5 Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5. 1 Kesimpulan	67
5. 2 Saran.....	68
5. 2. 1 Saran Praktis	68
5. 2. 1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73