

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hubungan antar Variabel	23
D. Kerangka Pemikiran.....	25
E. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Objek Penelitian	27
C. Populasi	27
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
E. Jenis Data Penelitian	28

F. Definisi Operasional Variabel	29
G. Metode Pengumpulan Data.....	32
H. Uji Instrumen Penelitian	33
I. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
A. Analisis Deskriptif	40
1. Karakteristik Responden.....	40
2. Analisis Deskripsi Variabel.....	41
B. Analisis Kuantitatif	43
1. Pengujian Hipotesis 1.....	43
2. Koefisien determinasi (R^2)	44
3. Pengujian Hipotesis 2	44
4. Analisis Regresi Berganda.....	45
C. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
JURNAL.....	52
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Omset Perbulan.....	6
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung Barbershop.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	34
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	41
Tabel 4.4	Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.5	Persepsi Responden Variabel Harga	42
Tabel 4.6	Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.7	Hasil analisis Regresi Berganda.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	53
Lampiran 2 Rekap Data 30 Responden.....	59
Lampiran 3 Hasil Uji validitas, Reliabilitas dan tabel r.....	61
Lampiran 4 Rekap Data 100 Responden.....	67
Lampiran 5 Rekap Data karakteristik Responden.....	73
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif	78
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	83