

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
PENGESAHAN	iii
KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Perilaku Konsumen	7
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Harga.....	14

4. Kepuasan Pelanggan	17
B. Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	19
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
C. Penelitian Terdahulu	23
D. Kerangka Pemikiran.....	27
E. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi.....	29
C. Sampel.....	30
D. Teknik <i>Sampling</i>	30
E. Jumlah Sampel	30
F. Jenis Data dan Prosedur Pengambilan Data.....	31
G. Variabel Penelitian	32
H. Skala dan Pengukuran Variabel	35
I. Uji Instrumen Penelitian	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	37
J. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskriptif.....	38
2. Analisis Kuantitatif	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Analisis Deskriptif Responden.....	42
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	45
3. Pengujian Hipotesis.....	47
B. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55

A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan (X1).....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel harga (X2)	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 3.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.0 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/ Uang Saku Per Bulan.....	45
Tabel 4.3 Penilaian Variabel <i>Tangible</i> (X1)	46
Tabel 4.4 Penilaian Variabel harga (X2).....	46
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----