

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7

**BAB 11: TINJAUAN PUSTAKA .....**

A. Landasan Teori.....	9
1. Kepuasan Pelanggan .....	9
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	9
b. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	10
c. Fungsi Kepuasan Pelanggan .....	14
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Kualitas Layanan.....	16
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	16
b. Dimensi Kualitas Layanan .....	17
3. Kualitas Produk.....	18
a. Pengertian Kualitas Produk.....	18
b. Manfaat Kualitas .....	19
c. Indikator Kualitas Produk .....	20
4. Harga.....	22
a. Pengertian Harga.....	22
b. Indikator Harga .....	22
c. Strategi Menetapkan Harga.....	24
d. Tujuan Penetapan Harga .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Pengaruh Antar Variabel.....	29

D. Rerangka Konseptual .....	32
E. Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Populasi.....	34
C. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	35
1. Sampel.....	35
2. Teknik <i>Sampling</i> .....	35
D. Jenis Data Penelitian .....	37
1. Data Primer .....	37
2. Data Sekunder .....	37
E. Prosedur Pengambilan Data .....	37
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	38
1. Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	38
2. Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....	39
G. Definisi Operasional Variabel.....	39
1. Kepuasan Pelanggan .....	39
2. Kualitas Layanan.....	40
3. Kualitas Produk.....	40
4. Harga .....	41
H. Skala Pengukuran Variabel.....	41

I. Uji Instrumen Penelitian .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	46
J. Teknik Analisis Data.....	47
1. Analisis Deskriptif .....	47
2. Analisis Kuantitatif .....	47
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
1. Karakteristik Responden .....	51
a. Usia .....	51
b. Jenis Kelamin.....	52
c. Pendapatan atau Uang Saku.....	52
2. Analisis Deskripsi Variabel.....	53
a. Kepuasan Pelanggan .....	54
b. Kualitas Layanan.....	55
c. Kualitas Produk.....	56
d. Harga.....	57
B. Analisis Kuantitatif .....	58
1. Hasil Regresi Linear Berganda .....	58
2. Pengujian Hipotesis.....	60

a. Hasil Uji F .....	60
b. Hasil Uji t .....	61
C. Pembahasan.....	63
<b>BAB V: SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>