

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iv
Motto.....	v
Abstraksi	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar isi.....	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Layanan	8
2. Persepsi Harga	13
4. Kepuasan Pelanggan	22
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Hubungan Antar Variabel	27
1. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2. Hubungan Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.....	28
D. Kerangka Konseptual.....	29
E. Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A.Rancangan Penelitian	31
B.Obyek dan Waktu Penelitian.....	31
C.Populasi	31
D.Sampel dan Teknik Sampling	32
E.Jenis Data Penelitian.....	33
F.Prosedur Pengambilan Data.....	33
G.Klasifikasi Variabel Penelitian.....	34
I.Uji Instrumen	36
J.Teknik Analisis Data	39
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A.Analisis Deskriptif	41
1.Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	41
2.Analisis Deskriptif Variabel	44
B.Analisis Kuantitatif	49
1.Regresi Linear Berganda.....	49
2.Intepretasi Persamaan Regresi	50
3.Uji F	51
4.Uji T	51
5.Koefisien Determinasi (R ²)	52
C.Pembahasan.....	53
1.Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	53
2.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
3.Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A.Kesimpulan	57
B.Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59