

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Permasalahan..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| A. Landasan Teori..... | 5 |
| 1. Pengertian Harga..... | 5 |
| 2. Item/Ukuran Harga..... | 7 |
| 3. Pengertian Pelayanan..... | 7 |
| 4. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 5. Pengertian Jasa Pelayanan..... | 11 |
| 6. Pengertian Kepuasan..... | 18 |
| 7. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| 8. Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 20 |
| 9. Item / Ukuran Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 22 |

| | |
|---|----|
| C. Hubungan Antar Variabel..... | 25 |
| D. Kerangka Konseptual / Kerangka Penelitian..... | 26 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| A. Rancangan Penelitian..... | 29 |
| B. Objek dan Waktu Penelitian..... | 29 |
| C. Populasi..... | 30 |
| D. Sampel dan Teknik Sampling..... | 30 |
| E. Jenis Data Penelitian..... | 31 |
| F. Prosedur Pengambilan Data..... | 32 |
| G. Klasifikasi Variabel Penelitian..... | 32 |
| H. Definisi Operasional Variabel..... | 33 |
| I. Uji Instrumen..... | 37 |
| J. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Hasil Penelitian..... | 43 |
| B. Pembahasan..... | 57 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 63 |
| A. Kesimpulan..... | 63 |
| B. Saran-saran..... | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 65 |
| LAMPIRAN..... | 68 |