

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Tinjauan Pustaka.....	9
1.4.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
1.4.2 Kualitas Pelayanan.....	9
1.4.3 Harga.....	14
1.4.4 Kepuasan Pelanggan	15
1.5 Kajian Empirik	21
1.6 Hubungan Antar Variabel	23
1.7 Kerangka Pemikiran.....	23
1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	24
1.8.1 Definisi Konsep	24
1.8.2 Definisi Operasional	24
1.9 Hipotesis	25
1.10 Model Hipotesis	25
1.11 Metode Penelitian.....	26
1.11.1 Jenis Penelitian	26
1.11.2 Obyek Penelitian.....	27
1.11.3 Populasi dan Sampel	27
1.11.4 Jenis Data	27
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data	27
1.11.6 Teknik Analisis Data.....	28
1.11.7 Uji Asumsi Dasar	29
1.11.8 Pengujian Hipotesis.....	31

BAB 2 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	33
2.1 Sejarah Warung Bakmi Jawa Pak Abu	33
2.2 Gambaran Servicee Quality Warung Bakmi Jawa Pak Abu.....	34
2.3 Gambaran Location (Lokasi) Warung Bakmi Jawa Pak Abu.....	34
2.4 Gambaran Customer Satisfaction Warung Bakmi Jawa Pak Abu.....	34
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	36
3.1.1 Uji Validitas.....	36
3.1.2 Reliabilitas.....	40
3.2 Profil Responden	41
3.2.1 Jenis Kelamin	41
3.2.2 Usia	41
3.2.3 Pekerjaan	42
3.3 Analisis Deskriptif	43
3.3.1 Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	44
3.3.2 Variabel Harga (X_2)	45
3.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
3.4 Analisis Inferensial	49
3.4.1 Asumsi Klasik.....	49
3.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.5 Pembahasan.....	57
3.5.1 Pengaruh Kualiatas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
3.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
3.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
3.5.4 Implikasi Manajerial dan Kontesktual	62
3.5.5 Implikasi Teoritis dan Praktis	63
3.5.6 Keterbatasan dan Saran Penelitian Lanjutan	63
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
4.1 Kesimpulan.....	64
4.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA66

LAMPIRAN.....69

