

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN KEASLIAN DATA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Kualitas Pelayanan	32
3. Persepsi Harga.....	36
4. Citra Merek	44
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Hubungan Antar Variabel.....	54
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	54
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	56
D. Kerangka Konseptual	57
E. Hipotesis Penelitian	61

BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Desain Penelitian.....	64
B. Definisi Operasional Variabel	64
1. Variabel Dependen (Y).....	64
2. Variabel Independen (X)	65
C. Objek dan Waktu Penelitian	68
1. Objek Penelitian	68
2. Waktu Penelitian.....	69
D. Populasi dan Sampel	69
1. Populasi	69
2. Sampel	69
E. Teknik Pengambilan Data	70
F. Sarana Penelitian.....	71
G. Uji Coba Instrumen	71
1. Uji Validitas dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	72
2. Uji Reliabilitas.....	76
H. Teknik Analisis Data.....	77
1. Analisis Deskriptif.....	77
2. Analisis Kuantitatif.....	78
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	87
A. Karakteristik Responden.....	87
1. Pekerjaan Responden	87
2. Pendapatan Perbulan Responden	88
3. Pendidikan Terakhir Responden	89
4. Frekuensi Penggunaan Jasa Responden	90
B. Analisis Statistik Deskriptif	91
C. Analisis Asumsi Klasik.....	101
1. Uji Normalitas	101
2. Uji Linieritas	102
3. Uji Heteroskedastisitas.....	102
4. Uji Multikolineartias.....	103

D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	103
1. Pengujian hipotesis parsial (Uji t).....	105
2. Pengujian Simultan (F)	106
3. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	106
E. Pembahasan	106
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	107
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	108
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	109
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	110
F. Keterbatasan Penelitian	111
BAB V PENUTUP	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	122



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	69
Tabel 3. 3 KMO and Bartlett's Test	73
Tabel 3. 4 KMO and Bartlett's Test	74
Tabel 3. 5 KMO and Bartlett's Test	76
Tabel 4. 1 Pekerjaan Responden	87
Tabel 4. 2 Pendapatan Perbulan Responden	88
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	89
Tabel 4. 4 Frekuensi Penggunaan Jasa Responden.....	90
Tabel 4. 5 Uji Deskriptif	91
Tabel 4. 6 Uji Normalitas	101
Tabel 4. 7 Uji Linieritas	102
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas.....	102
Tabel 4. 9 Uji Multikolineartias.....	103
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelanggan yang memberikan ulasan positif	3
Gambar 1. 2 Keluhan pelanggan <i>Kamiko Barbershop</i>	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	61
Gambar 4. 1 Model Koefisien Determinasi	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian UPN Veteran Yogyakarta.....	130
Lampiran 3 : Data Diri Responden	131
Lampiran 4 : Data Penelitian.....	136

