

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Penelitian Terdahulu.....	10
H. Hipotesis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Harga.....	13
B. Kualitas Pelayanan.....	17
C. Kepuasan Pelanggan.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Metode Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sample.....	33
C. Jenis Data.....	36
D. Variabel Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Pengolahan Data.....	47
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
B. Hasil Penelitian	57
1. Karakteristik Responden.....	57
2. Uji Validitas	58
3. Uji Reliabilitas	60
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	63
1. Analisis Regresi Berganda.....	63
2. Uji Parsial (Uji T)	64
3. Uji Simultan (Uji F).....	66
4. Koefisien Determinasi (R^2)	67
D. Pembahasan Penelitian.....	68
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75