

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Hipotesis.....	16
BAB II.....	18
A. Manajemen.....	18
1. Pengertian Manajemen.....	18
2. Fungsi Manajemen	19
B. Manajemen Pemasaran.....	21
1. Pengertian Pemasaran.....	21
2. Tujuan Pemasaran	23
3. Bauran Pemasaran	24
C. Harga.....	27

1. Pengertian Harga	27
2. Dimensi dan Indikator Harga	28
3. Metode Penetapan Harga.....	28
D. Kualitas Pelayanan	31
1. Pengertian Pelayanan	31
3. Karakteristik Jasa	34
E. Kepuasan Pelanggan	35
1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	35
2. Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	36
3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....	37
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
5. Persepsi Awal Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.....	38
BAB III	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel	42
C. Jenis dan Sumber Data.....	44
D. Variabel Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Analisis dan Pengolahan Data.....	49
G. Teknik Pengelolaan Data	51
H. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	54
BAB IV	56
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
1. Sejarah Perusahaan.....	56

2. Visi dan Misi Strawberry Salon	57
3. Struktur Organisasi.....	57
B. Hasil Penelitian	58
1. Karakteristik Responden.....	59
C. Analisis Deskriptif	60
D. Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas	64
3. Regresi Linier Berganda	65
4. Uji Hipotesis	68
E. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian	12
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Strawberry Salon Sindang Laya.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laba penjualan strawberry salon sindang Laya 2020	4
Tabel 1.2 Pengunjung strawberry salon sindang laya 2020	5
Tabel 1.3 Harga strawberry salon	6
Tabel 1 4 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Data deskriptif total.....	61
Tabel 4.4 Kriteria interpretasi skor	61
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel harga.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.7 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan	63
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Harga (X1).....	64
Tabel 4.9 Hasil pengujian reliabilitas kualitas pelayanan (x2)	65
Tabel 4.10 Hasil pengujian reliabilitas kepuasan pelanggan (y)	65
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.12 Hasil regresi linier secara parsial (Uji T)	68
Tabel 4.13 Hasil uji koefisien regresi secara silmutan (Uji F).....	69
Tabel 4.14 Hasil koefisien determinasi (R2).....	70

