

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	14

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	16
1. Kepuasan Pelanggan	16
2. Kualitas Layanan	19
3. Persepsi Harga.....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Teoretik	39

D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	42
--	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
B. Metode Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Operasional Variabel	46
F. Skala Pengukuran.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisa Deskriptif	51
2. Uji Instrumen.....	51
3. Uji Asumsi Dasar	52
4. Uji Asumsi Klasik	53
5. Uji Hipotesis.....	54
6. Koefisien Determinasi.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	57
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan	63
C. Pembahasan.....	79

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	81
B. Implikasi	81
C. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA	84
RIWAYAT HIDUP.....	88
LAMPIRAN.....	89