

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Pembatasan Masalah.....	14
D. Perumusan Masalah.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	16

A. Deskripsi Teoretis.....	16
1. Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Persepsi Harga.....	26
B. Kerangka Berfikir.....	46
C. Perumusan Hipotesis.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
A. Tujuan Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
1. Tempat Penelitian.....	49
2. Waktu Penelitian.....	50
C. Metode Penelitian.....	50
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sample.....	51
E. Instrumen Penelitian.....	52
1. Kepuasan Pelanggan.....	52
a. Definisi Konseptual.....	52
b. Definisi Operasional.....	53
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	53
d. Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	55
2. Persepsi Harga	58
a. Definisi Konseptual	58
b. Definisi Operasional.....	58
c. Kisi-kisi Instrumen Persepsi Harga.....	59

d. Validitas Instrumen Persepsi Harga.....	60
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	62
G. Teknik Analisis Data.....	63
1. Mencari Persamaan Regresi.....	63
2. Uji Persyaratan Analisis.....	64
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	64
b. Uji Linieritas Regresi.....	64
3. Uji Hipotesi.....	65
a. Uji Keberartian Regresi	65
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	66
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji – t)	67
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	68
BAB IV. HASIL PENELITIAN.....	69
A. Deskripsi Data.....	69
1. Kepuasan Pelanggan.....	69
2. Persepsi Harga.....	74
B. Analisis Data.....	77
1. Persamaan Garis Regresi.....	77
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	79
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	79
b. Uji Linearitas Regresi.....	80
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	80

C. Interpretasi Penelitian.....	82
D. Keterbatasan Penelitian.....	83
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Implikasi.....	85
C. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP