

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan..	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	12
2.1.1 Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	16
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.2 Prinsip – prinsip kualitas pelayanan.....	33
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pelanggan.....	35
2.4 Nilai Pelanggan.....	35
2.4.1 Dimensi Nilai Pelanggan.....	38
2.4.2 Penciptaan Nilai Pelanggan.....	40
2.4.3 Hubungan Nilai Pelanggan dengan kepuasan pelanggan.....	42
2.5 Harga.....	43
2.5.1 Tujuan Ditetapkan Harga.....	44

2.5.2 Cara Penetapan Harga.....	46
2.5.3 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.	47
2.6 Kerangka Pemikiran.....	48
2.6.1 Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel.....	51
3.3 Sumber Data.....	52
3.3.1 Data Primer.	52
3.3.2 Data Sekunder.	52
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.6.1.1 Uji Validitas.....	55
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.6.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	59
3.6.3 Uji Goodness of Fit.....	60
3.6.4 Uji Parsial (Uji t).....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskriptif Obyek Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Responden.	64
4.1.2 Uji Instrumen.....	67
4.1.3 Analisis Deskriptif Responden.....	70

4.2 Analisis Kuantitatif.....	78
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	83
4.3 Pembahasan.....	87
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
4.3.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	90
4.3.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
BAB V Penutup	
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4 Agenda Penelitian.....	97
Daftar Pustaka	98
Lampiran	