

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAK | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.3.2. Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1. Kualitas Pelayanan | 8 |
| 2.1.2. Harga | 14 |
| 2.1.3. Minat Mereferensikan | 18 |
| 2.2. Hubungan Antara Variabel | 21 |
| 2.3. Gambaran Model Penelitian..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1. Jenis dan Penelitian | 30 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.3. Jenis Sumber Data..... | 33 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data | 34 |
| 3.5. Definisi operasional dan pengukuran Variabel | 34 |
| 3.6. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 42 |
| 4.2 Analisis Deskripsi Variabel..... | 42 |
| 4.3 Analisis Data | 51 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik..... | 54 |
| 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda | 60 |
| 4.6 Uji Hipotesis | 62 |
| 4.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 65 |
| 4.8 Pembahasan..... | 66 |
| BAB V PENUTUP | 70 |
| 5.1 Kesimpulan | 70 |
| 5.2 Saran..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |