

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| DAFTAR ISI | 9 |
| DAFTAR TABEL | 12 |
| DAFTAR GAMBAR | 13 |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 1 |
| 1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 1 |
| 1.1.2 Daftar Menu | 1 |
| 1.1.3 Desain Logo | 2 |
| 1.1.4 Struktur Organisasi | 2 |
| 1.2 Latar Belakang Masalah..... | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6 Sistematika Penelitian | 10 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 11 |
| 2.1.1 Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 11 |
| 2.1.3 Jasa..... | 12 |
| 2.1.4 Bauran Pemasaran | 12 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.7 Harga..... | 14 |
| 2.1.8 Dimensi Harga..... | 14 |
| 2.1.9 Kepuasan Pelanggan..... | 15 |

| | | |
|--------------|--|----------|
| 2.1.10 | Diemensi Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 2.1.11 | Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.1.12 | Hubungan Harga dan Kepuasan Pelanggan | 18 |
| | Penelitian Terdahulu..... | 1 |
| 2.1.13 | Skripsi Terdahulu | 1 |
| 2.1.14 | Jurnal Nasional | 4 |
| 2.1.15 | Jurnal Internasional..... | 7 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 1 |
| 2.3 | Hipotesis Penelitian | 3 |
| 2.4 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 3 |
| BAB 3 | METODOLOGI PENELITIAN..... | 5 |
| 3.1 | Metodologi Penelitian..... | 5 |
| 3.2 | Operasional Variabel dan Skala Pengukuran | 5 |
| 3.2.1 | Variabel Operasional | 5 |
| 3.2.2 | Skala Pengukuran | 7 |
| 3.3 | Tahapan Penelitian..... | 8 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 8 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 8 |
| 3.4.2 | Teknik Sampling | 9 |
| 3.4.3 | Sampel..... | 9 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 11 |
| 3.6 | Uji Validitas dan Realibilitas | 11 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 11 |
| 3.6.2 | Uji Realibilitas..... | 13 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 14 |
| 3.7.1 | Analisis Deskriptif..... | 14 |
| 3.7.2 | Method of Succesive Interval (MSI) | 15 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 3.7.3 | Uji Asumsi Klasik | 16 |
| 3.8 | Pengujian Hipotesis | 17 |
| 3.8.1 | Uji t | 17 |
| 3.8.2 | Uji f | 18 |
| 3.8.3 | Koefisien Determinasi | 18 |
| BAB 4 | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 19 |
| 4.1 | Pengumpulan Data..... | 19 |
| 4.2 | Karakteristik Responden..... | 19 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 19 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 20 |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 20 |
| 4.2.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 21 |
| 4.3 | Hasil Penelitian | 22 |
| 4.3.1 | Analisis Deskriptif | 22 |
| 4.3.2 | Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 22 |
| 4.3.3 | Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X2) | 27 |
| 4.3.4 | Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 4.3.5 | Uji Asumsi Klasik | 31 |
| 4.3.6 | Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 35 |
| 4.3.7 | Uji Hipotesis..... | 36 |
| 4.4 | Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan | 40 |
| BAB 5 | KESIMPULAN | 43 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 43 |
| 5.2 | Saran | 43 |
| 5.2.1 | Saran Bagi Perusahaan..... | 43 |
| 5.2.2 | Saran Bagi Peneliti Selanjutnya | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 45 |