

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	15
1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	15
1. 2 Latar Belakang Penelitian .....	16
1. 3 Perumusan Masalah .....	21
1. 4 Tujuan Penelitian .....	22
1. 5 Kegunaan Penelitian.....	22
1. 6 Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	24
2. 1 Tinjauan Pustaka .....	24
2. 1. 1 Pemasaran .....	24
2. 1. 2 <i>Customer Expectation</i> (Harapan Pelanggan) .....	24
2. 1. 3 Dimensi <i>Customer Expectation</i> (Harapan Pelanggan).....	25
2. 1. 4 <i>Perceived Value</i> .....	26
2. 1. 5 Dimensi <i>Perceived Value</i> .....	27
2. 1. 6 <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2. 1. 7 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2. 1. 8 Hubungan antara Variabel.....	28
2. 2 Penelitian Terdahulu .....	29
2. 3 Kerangka Penelitian .....	30
2. 4 Hipotesis Penelitian.....	32

2. 5 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3. 1 Jenis Penelitian.....	33
3. 2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3. 3 Tahapan Penelitian .....	37
3. 4 Populasi dan Sampel .....	37
3. 4. 1 Populasi.....	37
3. 4. 2 Sampel.....	38
3. 5 Pengumpulan Data .....	39
3. 5. 1 Data Primer .....	39
3. 5. 2 Data Sekunder .....	39
3. 6 Uji Validitas dan Realibilitas .....	39
3. 6. 1 Uji Validitas .....	39
3. 6. 2 Uji Realibilitas .....	41
3. 7 Teknik Analisis Data.....	41
3. 7. 1 Analisis Deskriptif .....	41
3. 7. 2 Method of Successive Interval (MSI) .....	43
3. 7. 3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3. 7. 4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3. 8 Pengujian Hipotesis.....	46
3. 8. 1 Uji Parsial.....	46
3. 8. 2 Uji Simultan .....	47
3. 8. 3 Uji Koefisiensi Determinasi .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4. 1 Karakteristik Responden .....	49
4. 2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	50
4. 3 Analisis Deskriptif .....	52
4. 3. 1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Expectation</i> .....	52
4. 3. 2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> .....	54
4. 3. 3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	57
4. 4 Analisis Data .....	59
4. 4. 1 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
4. 4. 2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
4. 4. 3 Hasil Uji Hipotesis .....	63

4. 5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5. 1 Kesimpulan .....	67
5. 2 Saran.....	68
5. 2. 1 Saran Praktis .....	68
5. 2. 1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>