

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Solaria .....	1
1.1.2    Logo Solaria .....	1
1.1.3    Visi dan Misi.....	2
1.1.4    Layanan .....	2
1.1.5    Bidang Usaha .....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3    Rumusan Masalah .....	13
1.4    Tujuan Penelitian.....	13
1.5    Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1    Aspek Teoritis .....	14
1.5.2    Aspek Praktis .....	14
1.6    Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

2.1 Tinjauan Pustaka .....	15
2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	16
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.6 Harga .....	18
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.8 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.9 Hubungan Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.10 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi.....	22
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional .....	25
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran .....	33
2.4 Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	38
3.2.1 Operasional Variabel.....	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian .....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi .....	43

3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	45
3.5.1	Sumber Data.....	45
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
3.6.1	Uji Validitas .....	46
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	48
3.7	Teknik Analisis Data .....	49
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	49
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	52
3.7.5	Koefisien Determinasi.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	55
4.2	Karakteristik Responden .....	55
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	57
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.3.4	Uji Hipotesis .....	73
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	76
4.4	Pembahasan .....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>81</b>

5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	82
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	82
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	83
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN.....	89