

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	14
PENDAHULUAN .....	14
1.1    Latar Belakang .....	14
1.2    Rumusan Masalah.....	18
1.3    Tujuan Penelitian .....	18
1.4    Manfaat Penelitian .....	18
BAB II.....	20
GAMBARAN UMUM .....	20
2.1    Kondisi Umum.....	20
2.2    Tinjauan Pustaka .....	22
2.1.1    Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.2    Kualitas Layanan.....	24
2.1.3    Harga.....	25
2.3    Penelitian Terdahulu .....	27
2.4    Kerangka Penelitian .....	28
2.5    Hipotesis Penelitian .....	29

BAB III .....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1    Desain Penelitian .....	30
3.2    Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3    Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4    Populasi dan Sampel .....	31
3.5    Definisi Operasional .....	33
3.6    Alat Analisis.....	34
3.6.1    Uji Kualitas Data.....	35
3.6.2    Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.3    Uji Hipotesis Penelitian .....	38
3.6.4    Uji Sumbangan.....	39
BAB IV .....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1    Karakteristik Responden .....	41
4.2    Hasil Uji Kualitas Data .....	44
4.2.1    Hasil Uji Validitas.....	44
4.2.2    Hasil Uji Reliabilitas .....	45
4.3    Hasil Uji Asumsi Klasik .....	46
4.3.1    Hasil Uji Normalitas .....	46
4.3.2    Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.3.3    Hasil Uji Heterskedastisitas .....	48
4.4    Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	49
4.4.1    Hasil Uji T.....	49
4.4.2    Hasil Uji F.....	51
4.4.3    Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	51
4.5    Hasil Uji Sumbangan .....	52
4.5.1    Uji Sumbangan Efektif (SE) .....	54
4.5.2    Uji Sumbangan Relatif (SR) .....	55
4.6    Interpretasi dan Pembahasan.....	56

BAB V .....	58
KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1    Kesimpulan .....	58
5.2    Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	63