

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kontribusi Penelitian.....	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.6.1 Model Penelitian.....	8
1.6.2 Objek Penelitian.....	8
1.6.3 Waktu Penelitian	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Definisi Jasa	10
2.2 Kualitas Jasa	12
2.2.1 Kualitas Interaksi	15
2.2.2 Kualitas Lingkungan Fisik.....	16
2.2.3 Kualitas Hasil.....	17
2.3 Definisi Harga	18
2.4 Persepsi Kelayakan Harga.....	19
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	20

2.6	Loyalitas Pelanggan	24
2.7	Pengembangan Hipotesis	25
2.7.1	Pengaruh kualitas jasa pada kepuasan pelanggan	25
2.7.2	Pengaruh persepsi kelayakan harga pada kepuasan pelanggan	26
2.7.3	Pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan	27
2.8	Model dan Mekanisme Teoritis	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1	Strategi Penelitian.....	30
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran	31
3.2.1	Kualitas Jasa.....	31
3.2.2	Persepsi Kelayakan Harga	35
3.2.3	Kepuasan Pelanggan	35
3.2.4	Loyalitas Pelanggan.....	36
3.3	Desain Pengambilan Sampel.....	37
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	37
3.3.2	Ukuran Sampel	38
3.3.3	Lokasi Penelitian	39
3.4	Objek Penelitian.....	39
3.5	Metode Pengumpulan Data	39
3.6	Instrumen Penelitian	40
3.7	Pengujian Instrumen	42
3.7.1	Uji Validitas	42
3.7.2	Uji reliabilitas	43
3.7.3	Pre-test.....	44
3.8	Analisis data	44
3.8.1	Metode analisis data.....	44
3.8.2	Uji Multikoleniaritas	46
3.8.3	Goodness of fit	47
3.8.5	Tingkat signifikansi	48
BAB IV	49
ANALISIS DATA.....	49
4.1	Profil responden	49
4.1.1	Usia	50
4.1.2	Pekerjaan	51
4.1.3	Pendapatan per bulan	52
4.2	Uji validitas dan Reliabilitas	53
4.2.1	Uji validitas.....	53
4.2.2	Uji Reliabilitas	56
4.3	Uji Multikolinearitas.....	57
4.4	Statistik Deskriptif.....	58
4.5	Goodness of Fit Model	61
4.5.1	Hasil uji model regresi I.....	62

4.5.2 Hasil uji model regresi II	65
4.6 Pengujian Hipotesis	66
4.6.1 Hipotesis Pertama	66
4.6.2 Hipotesis Kedua	67
4.6.3 Hipotesis Ketiga	68
4.6.4 Hipotesis Keempat	69
4.6.5 Hipotesis Kelima	69
4.6.6 Hipotesis Keenam	71
4.6.7 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	72
BAB V	73
KESIMPULAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Implikasi Manajerial	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji KMO-MSA dan Uji Bartlett.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif	59
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Uji Model Regresi I.....	61
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Uji Model Regresi II	63
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu	28
Gambar 2.2 Model Penelitian	29
Gambar 4.1 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	72