

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Sertifikasi	iii
Abstraksi	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah dan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Telaah Pustaka	
2.1.1 Kepuasan Konsumen	16
2.1.2 Kualitas Layanan	18
2.1.3 Keadilan harga yang dirasakan (<i>perceived price fairness</i>)	21
2.2 Variabel Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	
2.2.1 Variabel kualitas Layanan	23
2.2.2 Variabel keadilan harga yang dirasakan (<i>perceived price fairness</i>)	28
2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
2.4 Pengembangan Model	37
2.5 Dimensional Variabel dan Identifikasi Perusahaan	
2.5.1 Dimensional Variabel	38

2.5.2 Identifikasi Kebijakan Perusahaan	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.2 Populasi dan Sampel	52
3.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.4 Metode Pengumpulan Data	55
3.5 Metode Analisis	57
3.6 Uji Reliability dan Validitas	59
3.7 Uji Asumsi Klasik	61
3.8 Uji Normalitas	62
3.9 Diagram Kartesius	65
3.10 Analisis Kuadran	68
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Statistik Deskriptif dan Karakteristik responden	69
4.2 Analisis Validitas dan Reliability	79
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	81
4.3.1 Uji Multikolinearitas	81
4.3.2 Uji Normalitas	82
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	83
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	84
4.5 Koefisien Determinasi	86
4.6 Uji F	88
4.7 Pembahasan	89
4.8 Diagram Kartesius	90
4.8.1 Diagram Kartesius Variabel Kualitas layanan	90
4.8.2 Diagram Kartesius Variabel Keadilan harga yang dirasakan (<i>Perceived Price Fairness</i>)	93
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Ringkasan Penelitian	95

5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	97
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	98
5.4 Implikasi Teoritis	100
5.5 Implikasi Manajerial	101
5.6 Keterbatasan Penelitian.....	107
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	107
DAFTAR REFERENSI	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xvii

