

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Motto	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Persepsi Mutu Pelayanan	16
2.1.4 Persepsi Kualitas Produk.....	19
2.1.5 Harga	22
2.2 Telaah Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Persepsi Mutu Pelayanan	26
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Persepsi Mutu Pelayanan.....	27

2.3.3	Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan....	28
2.3.4	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan	29
2.3.5	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan ...	29
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Perencanaan Penelitian	32
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4	Populasi dan Sampel	32
3.4.1.	Populasi	32
3.4.2.	Sampel.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	33
3.5.1.	Uji Validitas	33
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3.	Perancangan Model Struktural.....	34
3.5.4.	Pengujian Hipotesis.....	35
3.5.5.	Pengukuran Overall Fit	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	36
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden	36
4.1.2.	Umur Responden.....	37
4.1.3.	Pendidikan Terakhir	37
4.1.4.	Lama Penggunaan	38
4.2	Analisis Kuantitatif	39
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.2.2.	Uji Normalitas	47
4.2.3.	Persamaan <i>Structural Equation Modelling</i>	48
4.2.4.	Pengujian Hipotesis.....	49

4.2.4.1	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Persepsi mutu pelayanan	50
4.2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Persepsi mutu pelayanan	51
4.2.4.3	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan	51
4.2.4.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan	51
4.2.4.5	Pengaruh Persepsi mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	52
4.2.5.	Koefisien Determinasi	52
4.2.6.	Pengujian <i>Fit</i> Model	53
4.2.7.	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	53
4.3	Pembahasan	54
4.3.1.	Pengaruh Langsung	55
4.3.1.1	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Persepsi mutu pelayanan	55
4.3.1.2	Pengaruh Harga Terhadap Persepsi mutu pelayanan	56
4.3.1.3	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan	57
4.3.1.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan	58
4.3.1.5	Pengaruh Persepsi mutu pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	58
4.3.2.	Pengaruh Tidak Langsung	59
4.3.2.1	Pengaruh Persepsi kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan Melalui Persepsi mutu pelayanan	59
4.3.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Melalui Persepsi mutu pelayanan	60

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	61
5.1.1.	Hipotesis 1	61
5.1.2.	Hipotesis 2	61

5.1.3. Hipotesis 3.....	62
5.1.4. Hipotesis 4.....	62
5.1.5. Hipotesis 5.....	62
5.1.6. Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian.....	63
5.2 Implikasi Teoritis.....	65
5.3 Implikasi Kebijakan.....	66
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

