DAFTAR ISI

Halaman

Judul i
Persetujuan Skripsi ii
Pengesahan Kelulusan Ujian iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi iv
Halaman Motto dan Persembahan v
Abstraksi vi
Abstract vii
Kata Pengantar viii
Daftar Isi x
Daftar Tabel xii
Daftar Gambar xiii
Daftar Lampiran xiv
Bab I : Pendahuluan
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan dan Kegunaan 7
1.3.1 Tujuan Penelitian 7
1.3.2 Kegunaan Penelitian 8
1.4 Sistematika Penulisan 8

Bab II : Tinjauan Pustaka
2.1 Variabel Yang Diteliti 10
2.1.1 Kualitas Pelayanan 10
2.1.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan 10
2.1.1.2 Elemen Kualitas Pelayanan 11
2.1.2 Harga 17
2.1.2.1 Konsep Harga 17
2.1.2.2 Faktor – Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga 18
2.1.3 Nilai Pelanggan 19
2.1.3.1 Konsep Nilai Pelanggan 19
2.1.3.2 Memberikan Nilai Pelanggan Yang Tinggi 20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 21
2.1.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 21
2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan 22
2.2 Penelitian Terdahulu 23
2.3 Kerangka Pemikiran 25
2.4 Hipotesis 27

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 27
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan 28
2.4.3 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan 29

Bab III : Metode Penelitian
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 30
3.2 Penentuan Sampel 32
3.3 Jenis dan Sumber Data 33
3.4 Metode Pengumpulan Data 34
3.5 Metode Analisis 34
3.5.1 Uji Instrumen 34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik 35
3.5.3 *Goodness Of Fit* Model 38
3.5.4 Regresi Linear Berganda 40
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji – t) 41

Bab IV : Hasil dan Pembahasan
4.1 Gambaran Umum Responden 42
4.2 Analisis Data 47
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel 47
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 55
4.2.2.1 Uji Validitas 55
4.2.2.2 Uji Reliabilitas 56
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 57
4.2.4 Analisis Regresi Berganda 61
4.2.5 *Goodness Of Fit* 63
4.2.6 Pengujian Hipotesis(Uji – t) 64
4.3 Pembahasan 66

Bab V : Penutup
5.1 Simpulan 75
5.2 Saran 76

Daftar Pustaka
Lampiran-lampiran