

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan penelitian .....	10
1.4. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1.1 Persepsi Harga .....	12
2.1.2 Kualitas Layanan .....	14
2.1.3 Kualitas Produk.....	16
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	18
2.2 Pengaruh antar Variabel .....	19
2.2.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.4 Kerangka Berpikir .....	25
2.5 Perumusan Hipotesis .....	26
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	27
3.1.1 Definisi Variabel Penelitian.....	27
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi.....	31

3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.5.1. Uji Validitas.....	36
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	36
3.6. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.1. Uji Normalitas.....	37
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	37
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.7. Uji Hipotesis.....	38
3.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.7.2. Uji Koefisien Determinasi .....	39
3.7.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .....	39
3.7.4. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	40
BAB IV .....	42
PEMBAHASAN .....	42
4.1 Gambaran Umum <i>Research Object</i> .....	42
4.2. Gambaran Umum Responden.....	43
4.3. Hasil Analisis Data .....	44

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian .....	44
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.3 Uji Hipotesis .....	53
4.4 Interpretasi Hasil .....	62
4.4.1 Pengaruh Persepsi Harga kepada Kepuasan Customer.....	62
4.4.2 Pengaruh Mutu Layanan kepada Kepuasan Customer .....	62
4.4.3 Pengaruh Mutu Produk kepada Kepuasan Customer .....	63
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Customer kepada Keputusan Pembelian.....	64
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3. Implikasi Teoritis.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	71

**FEB UNDIP**