

## DAFTAR ISI

Halaman

### LEMBAR PENGESAHAN

<b>ABSTRAKS</b>	.....	<b>i</b>
<b>ABSTARCT</b>	.....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	.....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	.....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	<b>xiv</b>

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	.....	1
1.2. Perumusan Masalah	.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	.....	5

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Konsep Harga	.....	7
2.2. Kualitas Pelayanan	.....	18
2.3. Kualitas Produk	.....	26
2.4. Kepuasan Konsumen	.....	34
2.5. Kerangka Pemikiran	.....	54
2.6. Hipotesis	.....	57
2.7. Kajian Peneliti Terdahulu	.....	58

### BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	.....	60
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	.....	60
3.3. Operasional Variabel	.....	63
3.4. Sumber dan Jenis Data	.....	65
3.5. Populasi,Sampel, dan Teknik Sampling	.....	67
3.6. Teknik Pengumpulan Data	.....	69
3.7. Teknik Analisis Data	.....	70
3.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	.....	76
3.9. Uji Hipotesisi	.....	78
4.0. Uji Koefisien Determinasi	.....	80

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Profil Objek Penelitian	82
4.2.	Karakteristik dan Pengalaman Responden	85
4.2.1.	Karakteristik Responden	85
4.2.2.	Pengalaman Responden	92
4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian	95
4.3.1.	Gambaran Variabel Harga	95
4.3.2.	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan	105
4.3.3.	Gambaran Variabel Kualitas Produk	121
4.3.4.	Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen	131
4.4.	Hasil Pengujian Hipotesis	140
4.4.1.	Kriteria Pengambilan Keputusan	141
4.4.2.	Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi	142
4.4.3.	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Simultan (Uji F)	142
4.4.4.	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (Uji T)	143
4.4.5.	Model Persamaan Regresi Analisis Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	145
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	147

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan	150
5.2.	Saran	151

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	153
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA</b>	