

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kebaruan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Latar Belakang Teori .....	11
1) Kepuasan Pelanggan .....	11
2) Kualitas Layanan.....	15
3) Harga.....	21
B. Kerangka Teori dan Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	25
B. Pendekatan Penelitian .....	25
C. Populasi Dan Sampel .....	26
D. Penyusunan Instrumen .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data .....	29
1) Uji Validitas .....	29
2) Uji Reliabilitas .....	30
3) Uji Asumsi Klasik.....	31
4) Analisis Regresi Linier.....	33

5) Uji Hipotesis t .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Data.....	35
1. Profil Responden.....	35
2. Profil Data.....	40
B. Pembahasan .....	58
1. Uji Instrumen Penelitian .....	58
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Uji Regresi Linier .....	63
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	66
5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Implikasi .....	71
C. Keterbatasan Penelitian.....	73
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	73
G. Daftar Pustaka.....	74