

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian	6

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Harga	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan	33
C. Kerangka Teoretik	37
D. Perumusan Hipotesis	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	40

2. Waktu Penelitian	41
C. Metode Penelitian	
1. Metode	41
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	42
D. Populasi dan Sampling	42
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Kepuasan Pelanggan	
a. Definisi Konseptual	43
b. Definisi Operasional	43
c. Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	44
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	45
2. Harga	
a. Definisi Konseptual	47
b. Definisi Operasional	48
c. Kisi – Kisi Instrumen Harga.....	48
d. Validasi Instrumen Harga	50
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	52
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	53
b. Uji Linearitas Regresi.....	54
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi	55
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	55
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	56
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Data Kepuasan Pelanggan.....	58
2. Data Harga.....	62

B. Pengujian Hipotesis	
1. Persamaan Garis Regresi	65
2. Pengujian Persyaratan Analisis	66
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	67
C. Pembahasan	
1. Interpretasi Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	71
B. Implikasi.....	71
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	44
TABEL III. 2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	45
TABEL III. 3	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Harga (Variabel X)	49
TABEL III. 4	Skala Penilaian Instrumen Harga	49
TABEL III. 5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian	54
TABEL IV. 1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	59
TABEL IV. 2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan.....	61
TABEL IV. 3	Distribus Frekuensi Harga (Variabel X)	63
TABEL IV. 4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Harga	65
TABEL IV. 5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	67
TABEL IV. 6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kepuasan Pelanggan dengan Harga... ..	68
TABEL IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	60
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Harga	64
Gambar IV. 3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 29,26 + 0,79X$	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin penelitian	79
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian	80
Lampiran 3	Survei Awal Penelitian	81
Lampiran 4	Kuesioner Uji Coba Variabel Y	82
Lampiran 5	Kuesioner Uji Coba Variabel X	84
Lampiran 6	Skor Uji Coba Variabel Y	86
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	87
Lampiran 8	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	88
Lampiran 9	Skor Ujicoba Instrumen Setelah Validitas Variabel Y ..	89
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y	90
Lampiran 11	Skor Ujicoba Variabel X.....	91
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	92
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	93
Lampiran 14	Skor Ujicoba Instrumen Uji Coba Setelah Validitas Variabel X.....	94
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Ujicoba Reliabilitas Variabel X.....	95
Lampiran 16	Kuesioner Penelitian Uji Final Y	96
Lampiran 17	Kuesioner Penelitian Uji Final X.....	98
Lampiran 18	Data Mentah Variabel Y	100
Lampiran 19	Data Mentah Variabel X	101
Lampiran 20	Data Mentah Variabel X dan Y	102
Lampiran 21	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	103
Lampiran 22	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	104
Lampiran 23	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	105
Lampiran 24	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y.....	106
Lampiran 25	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	107
Lampiran 26	Grafik Histogram Variabel X dan Y	108
Lampiran 27	Perhitungan Persamaan Regresi Linear	109
Lampiran 28	Grafik Persamaan Regresi	110
Lampiran 29	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	111

Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = a + bX$	112
Lampiran 31	Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	113
Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = a + bX$	114
Lampiran 33	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = a + bX$	115
Lampiran 34	Perhitungan JK Galat (Jumlah Kuadrat)	116
Lampiran 35	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	117
Lampiran 36	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	118
Lampiran 37	Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi	119
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	120
Lampiran 39	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	121
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Determinasi	122
Lampiran 41	Skor Indikator Dominan Variabel Y	123
Lampiran 42	Skor Indikator Dominan Variabel X	124
Lampiran 43	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson	125
Lampiran 44	Tabel Kurva Normal Presentase	126
Lampiran 45	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	127
Lampiran 46	Tabel Distribusi t.....	128
Lampiran 47	Tabel Distribusi f	129
Lampiran 48	Daftar Nama Responden Ujicoba.....	134
Lampiran 49	Daftar Nama Responden Final.....	135