

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINIL.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b>	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Harga.....	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	29
2.3 Kerangka Teoretik.....	39
2.4 Model Penelitian.....	39

2.5 Perumusan Hipotesis Penelitian.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tujuan Penelitian.....	41
3.2 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	41
3.3 Metodologi Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Operasionalisasi Variabel Penelitian	
3.6.1 Variabel Dependen.....	46
3.6.2 Variabel Independen.....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Uji Instrumen.....	57
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.7.3 Uji Hipotesis.....	61
3.7.4 Uji Beda Dua Populasi.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	64
4.1.1 Karakteristik Responden .....	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	70
4.2.1 Uji Instrumen	
4.2.1.1 Uji Validitas.....	72
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	78
4.2.2.2 Variabel Harga (X2).....	81

4.2.2.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	85
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	87
4.2.3.2	Uji Linearitas.....	89
4.2.4	Analisis Regresi.....	90
4.3	Pembahasan.....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Implikasi Manajerial.....	101
5.3	Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
I.1	Tabel Jumlah Penelitian	7
I.2	Tabel Variabel Penelitian	8
II.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	16
II.2	Hasil Penelitian yang Relevan	38
III.1	Kajian Penelitian Terdahulu	43
III.2	Skala Likert	47
III.3	Operasional Variabel	52
III.4	Hasil uji Validitas variabel penelitian Speedy	57
III.5	Hasil uji Validitas variabel penelitian First Media	58
III.6	Hasil Uji Reliabilitas Speedy	61
III.7	Hasil Uji Reliabilitas Firts Media	62
IV.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin (Speedy))	64
IV.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin (First Media)	65
IV.3	Karakteristik Berdasarkan Usia (Speedy)	66
IV.4	Karakteristik Berdasarkan Usia (First Media)	67
IV.5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan (Speedy)	67
IV.6	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan (First Media)	68
IV.7	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan (Speedy)	68
IV.8	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan (First Media)	69
IV.9	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	70
IV.10	Analisis Deskriptif Harga (X2)	73

IV.11	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	76
IV.12	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	78
IV.13	Analisis Deskriptif Harga (X2)	81
IV.14	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	83
IV.15	Uji Normalitas (Speedy)	86
IV.16	Uji Normalitas (First Media)	86
IV.17	Uji Linearitas (Speedy)	88
IV.18	Uji Linearitas (First Media)	89
IV.19	Hasil Uji t variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Speedy)	90
IV.20	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 1(Speedy)	91
IV.21	Hasil Uji t variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (First Media)	91
IV.22	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 1 (First Media)	92
IV.23	Hasil Uji t variabel harga terhadap kepuasan pelanggan (Speedy)	92
IV.24	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 2 (Speedy)	94
IV.25	Hasil Uji t variabel harga terhadap kepuasan pelanggan (First Media)	95
IV.26	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Hipotesis 2	95
IV.27	Ringkasan Uji Hipotesis	96

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
II.1	<i>Model Expectancy Disconfirmation</i>	24
II.1	Proses Kepuasan Pelanggan	25
II.3	Model Penelitian	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	OUTPUT UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 3	OUTPUT UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	OUTPUT UJI NORMALITAS
LAMPIRAN 5	OUTPUT UJI LINEARITAS
LAMPIRAN 6	OUTPUT ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA