

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTA-R TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis.....	38
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	46
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	48
3.6 Metode Analisis.....	49

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	55
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
4.3	Implikasi Manajerial.....	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	Kesimpulan.....	87
	Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN II	Rekapitulasi Kuisisioner Uji Coba
LAMPIRAN III	Rekapitulasi Kuisisioner Uji
LAMPIRAN IV	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Validitas)
LAMPIRAN V	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Reliabilitas)
LAMPIRAN VI	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Normalitas)
LAMPIRAN VII	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Linearitas)
LAMPIRAN VIII	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Multikolinearitas)
LAMPIRAN IX	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Multikolinearitas)
LAMPIRAN X	Hasil Perhitungan SPSS (Uji Hipotesis)
LAMPIRAN XI	Cara Menggunakan SPSS
LAMPIRAN XII	Print Screen

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	<i>Master Brand Award 2012</i>	4
1.2	<i>Master Brand Award 2013</i>	4
2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	35
3.1	Operasional Variabel Peneliatian (Persepsi Kualitas)...	43
3.2	Operasional Variabel Peneliatian (Persepsi Nilai).....	44
3.3	Operasional Variabel Peneliatian (Kepuasan).....	45
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	56
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekarjaan....	57
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
4.5	Hasil Uji Validitas Persepsi Nilai.....	59
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	60
4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.8	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	62
4.9	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Nilai (X_2).....	66
4.10	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
4.11	Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov.....	72
4.12	Uji Normalitas Residual dengan Kolmogorov-Smirnov...	73
4.13	Hasil Uji Linearitas.....	74
4.14	Hasil Uji Mulkolinearitas.....	75
4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.16	Hasil Uji t.....	77
4.17	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1.....	78
4.18	Hasil Uji t Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis 2.	79
4.19	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2.....	80
4. 20	Hasil Uji F Analisis Regresi Linear Berganda Hipotesis 3..	82
4.21	Hasil Uji t Analisis Regresi Linear Berganda Hipotesis 3...	82
4.22	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 3.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	<i>Determinants of Customer Perceived Value</i>	14
2.2	Model Penelitian	37
-		