

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Manfaat Penulisan.....	5
<b>BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	7
B. Kerangka Berfikir .....	31
C. Metodologi Penulisan .....	32
<b>BAB III. PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus .....	41
B. Analisis Kasus .....	43
C. Analisis Statistik .....	51
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Implikasi.....	56
C. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel II.1 : Strategi Penetapan Harga Jasa Menurut Berry&Yadav.....	11
Tabel II.2 : Kuesioner Penelitian.....	34
Tabel II.3 : Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel II.4 : Kuesioner Penelitian.....	37
Tabel III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel III.3 :Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	46
Tabel III.4 :Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel III.5 :Hasil Pengujian Validitas .....	52
Tabel III.6 :Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Tabel III.7 :Hasil Perhitungan Uji T .....	54

## Daftar Gambar

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 : <i>Customer Satisfaction Model</i> .....	21
Gambar II.2 : Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar II.3 : Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar II.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Gambar III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Gambar III.3 : Karakteristi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	47
Gambar III.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1: Permohonan Izin Observasi

Lampiran 2: Tanda Terima Observasi

Lampiran 3: Kuesioner Penelitian

Lampiran 4: Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 5: Presentase Responden

Lampiran 6: R Tabel

Lampiran 7: T Tabel

Lampiran 8: Uji Validitas Harga

Lampiran 9: Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Lampiran 10: Uji Reliabilitas Harga

Lampiran 11: Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen