

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DANPERSEMBAHAN	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 8
	C. Pembatasan Masalah 8
	D. Perumusan Masalah 8
	E. Kegunaan Penelitian 9
BAB II	KAJIAN TEORETIK
	A. Definisi Konseptual
	1. Kepuasan Konsumen..... 10
	2. Kualitas Pelayanan..... 19
	3. Harga..... 28
	B. Hasil Penelitian yang Relevan 32
	C. Kerangka Teoretik..... 38
	D. Perumusan Hipotesis 41
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
	A. Tujuan Penelitian 42
	B. Tempat dan Waktu Penelitian 42
	C. Metode Penelitian..... 43
	D. Populasi dan Sampling 44
	E. Teknik Pengumpulan Data..... 46
	1. Kepuasan Konsumen
	a. Definisi Konseptual 46
	b. Definisi Operasional 46
	c. Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Konsumen..... 48
	d. Validasi Instrumen Kepuasan Konsumen..... 50
	2. Kualitas Pelayanan
	a. Definisi Konseptual 52
	b. Definisi Operasional 53
	c. Kisi – kisi Instrumen Kualitas Pelayanan..... 53
	d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan..... 55
	3. Harga
	a. Definisi konseptual 58
	b. Definisi operasional..... 58
	c. Kisi kisi instrumen Harga..... 59

d. Validasi instrumen Harga.....	60
F. Teknik Analisis Data	
A. Deskripsi Data	63
B. Analisis Data	
1. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Linearitas.....	64
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Multikolinieritas	65
b. Uji Heteroskedastisitas	66
3. Persamaan Regresi Berganda.....	66
4. Uji Hipotesis	
a. Uji F.....	67
b. Uji t	67
5. Analisis Koefisien Determinasi	68

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Data Kepuasan Konsumen.....	70
2. Data Kualitas Pelayanan.....	74
3. Data Harga.....	77
B. Pengujian Hipotesis	
1. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji normalitas.....	80
b. Uji Linearitas.....	82
2. Uji asumsi klasik	
a. Uji Multikolinieritas	84
b. Uji Heteroskedastisitas	85
3. Persamaan Regresi Berganda	87
1. Uji Hipotesis	
a. Uji F.....	89
b. Uji T	90
4. Analisis Koefisien Determinasi	91
C. Pembahasan.....	92

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	94
B. Implikasi	95
C. Saran	96

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1 Populasi&Sampling	45
TABEL III. 2 Kisi – kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Konsumen(Variabel Y).	48
TABEL III. 3 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Konsumen.....	49
TABEL III. 4 Kisi – kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan (Variabel X1)	54
TABEL III. 5 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	55
TABEL III. 6 Kisi – kisi instrumen penelitian Harga (X2)	59
TABEL III. 7 Skala Penilaian untuk Harga	60
TABEL IV. 1 Descriptive statistic	69
TABEL IV. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	71
TABEL IV. 3 Data Dimensi Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	73
TABEL IV.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	75
TABEL IV. 5 Data Dimensi Kualitas Pelayanan.....	76
TABEL IV. 6 Distribusi frekuensi Harga.....	78
TABEL IV. 7 Data Dimensi Harga.....	79
TABEL IV. 8 Hasil pengujian normalitas data	81
TABEL IV.9 Uji Linearitas Variabel (X1) dengan Y.....	83
TABEL IV.10 Uji Linearitas Variabel (X2) dengan Y.....	83
TABEL IV. 11 Hasil pengujian multikolonieritas.....	85
TABEL IV. 12 Hasil Pengujian uji Heterokedasitas.....	86
TABEL IV.13 Persamaan Koefisien berganda	88
TABEL IV. 14 Uji F.....	89
TABEL IV. 15 Uji t.....	90
TABEL IV. 16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	91
TABEL IV. 17 Interpretasi koefisien korelasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR III.1	Konstelasi X_1 dan X_2 (Kualitas Pelayanan dan Harga).....	44
GAMBAR IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Konsumen (Variabel Y).....	72
GAMBAR IV. 2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan (Variabel X_1).....	76
GAMBAR IV. 3	Grafik Histogram Harga (Variabel X_2).....	79
GAMBAR IV. 4	Normal P-Plot of Reression Standardized Residua.....	82
GAMBAR IV. 5	Scetterplot.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian	100
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian Skripsi.....	101
Lampiran 3	Kuesioner Survey Awal	102
Lampiran 4	Kuesioner Uji Coba Y	103
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y	106
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	107
Lampiran 7	Data Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	108
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Variabel Y.....	109
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba X ₁	110
Lampiran 10	Skor Uji Coba Variabel X ₁	113
Lampiran 11	Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁	114
Lampiran 12	Data Perhitungan Uji Validitas Variabel X ₁	115
Lampiran 13	Uji Reliabilitas Variabel X ₁	116
Lampiran 14	Kuesioner Uji Coba X ₂	117
Lampiran 15	Skor Uji Coba Variabel X ₂	120
Lampiran 16	Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂	121
Lampiran 17	Data Perhitungan Uji Validitas Variabel X ₂	122
Lampiran 18	Uji Reliabilitas Variabel X ₂	123
Lampiran 19	Kuesioner Final Y	124
Lampiran 20	Kuesioner Final X ₁	126
Lampiran 21	Kuesioner Final X ₂	128
Lampiran 22	Data Mentah Variabel Y	131

Lampiran 23	Data Mentah Variabel X1	133
Lampiran 24	Data Mentah Variabel X2	135
Lampiran 25	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	137
Lampiran 26	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	138
Lampiran 27	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1	139
Lampiran 28	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2	140
Lampiran 29	Grafik Histogram Variabel Y	141
Lampiran 30	Grafik Histogram Variabel X1	142
Lampiran 31	Grafik Histogram Variabel X2.....	143
Lampiran 32	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel Y	144
Lampiran 33	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X1.....	145
Lampiran 34	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X2.....	146
Lampiran 35	Output SPSS Descriptive Statistics.....	147
Lampiran 36	Output SPSS uji Normality	148
Lampiran 37	Output SPSS Gambar P-P Plot of Regression	149
Lampiran 38	Output SPSS Uji Linearitas Variabel (X_1), (X_2) dengan Y ...	150
Lampiran 39	Output SPSS uji Multikolonieritas.....	151

Lampiran 40	Output SPSS uji Heterokedasitas	152
Lampiran 41	Output SPSS Gambar Scetterplot	153
Lampiran 42	Output SPSS Persamaan Regresi Berganda	154
Lampiran 43	Output SPSS uji F	155
Lampiran 44	Output SPSS uji t	156
Lampiran 45	Output SPSS Koefisien Determinasi	157
Lampiran 46	Daftar Nama Responden Uji Coba	158
Lampiran 47	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	159
Lampiran 48	Tabel Nilai R Product Moment.....	160
Lampiran 49	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi f.....	161
Lampiran 50	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t.....	165
Lampiran 51	Tabel Alpha Cronbach..	166