

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	15
2.1.2 Jenis-jenis Manajemen	18
2.1.3 Pengertian Pemasaran	21
2.1.3.1 Fungsi Pemasaran	23

2.1.3.2 Metode dan Prinsip-prinsip Pemasaran	27
2.1.3.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	29
2.1.4 Kualitas Pelayanan	31
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.4.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	34
2.1.4.3 Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan.....	34
2.1.5 Harga.....	35
2.1.5.1 Pengertian Harga	35
2.1.5.2 Dimensi Harga.....	37
2.1.5.3 Faktor-faktor Penetapan Harga	38
2.1.5.4 Tujuan Penetapan Harga	39
2.1.5.5 Persepsi Harga.....	41
2.1.6 Kepuasan Konsumen	44
2.1.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	48
2.1.6.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	49
2.1.6.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	50
2.1.6.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	52
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	55
2.2 Kerangka Pemikiran.....	57
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58

2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	60
2.3 Hipotesis Penelitian	62
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 Metode Penelitian	63
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
3.3 Operasional Variabel	64
3.4 Teknik dan Cara Pengumpulan Data	68
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	68
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	69
3.5 Teknik Penentuan Sampel.....	73
3.6 Metode Pengujian Data	74
3.6.1 Uji Validitas.....	75
3.6.2 Uji Reliabilitas	76
3.7 Metode Analisis Data	77
3.7.1 Analisis Deskriptif	77
3.7.2 Analisis Verifikatif	78
3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	79
3.7.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	80
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis	81
3.8.1 Uji Partial (uji t)	81

3.8.2 Uji Simultan (uji F)	82
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	85
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	85
4.1.2 Sejarah Cabang	87
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	88
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	89
4.2 Karakteristik Responden	94
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	95
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
4.2.4 Karakteristik Perusahaan Berdasarkan Domisili	98
4.3 Uji Kualitas Data	99
4.3.1 Hasil Uji Validitas Data	99
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	103
4.4 Metode Analisis Data	104
4.4.1 Analisis Deskriptif	104
4.4.1.1 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	104
4.4.1.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga	121
4.4.1.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	

Konsumen	137
4.4.2 Analisis Verifikatif	154
4.4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	154
4.4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	156
4.5 Uji Hipotesis	159
4.5.1 Analisis Uji Parsial (uji t)	159
4.5.2 Analisis Uji Simultan (uji F)	160
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi	161
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	163
4.6.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Toserba Yogya Kopo Mas...	163
4.6.2 Gambaran Harga Toserba Yogya Kopo Mas.....	164
4.6.3 Gambaran Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	165
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	167
4.6.5 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	168
4.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	169
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	170
5.1 Kesimpulan	170
5.2 Saran	172