

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstrak .....	xviii
Abstrack .....	xix

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	19
C. Rumusan Masalah .....	20
D. Tujuan Penelitian .....	20
E. Kegunaan Penelitian .....	21
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	23
G. Penegasan Istilah .....	24
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	26

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Jasa Pelayanan .....	29
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	29
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
3. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan .....	33
4. Prinsip-prinsip kualitas jasa .....	33
5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa .....	35
6. Strategi penyempurnaan kualitas jasa .....	38

B. Fasilitas .....	44
1. Unsur Fasilitas .....	44
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi desain fasilitas .....	46
C. Konsep Harga.....	47
1. Definisi harga.....	47
2. Keputusan Menetapkan Harga.....	48
3. Metode penetapan harga .....	54
4. Strategi penetapan harga .....	56
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga .....	64
6. Masalah Konseptual dalam Penentuan Harga .....	64
7. Strategi dan Praktik Penetapan Harga .....	66
8. Jenis-Jenis Penetapan Harga .....	70
D. Kepuasan Pelanggan .....	74
1. Model kepuasan pelanggan .....	75
2. Definisi Ekspektasi Pelanggan .....	83
3. Definisi <i>Perceived Performance</i> .....	85
4. Kepuasan Pelanggan Versus Kualitas Jasa .....	86
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	89
6. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	93
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	117
F. Kerangka Konseptual.....	122
G. Hipotesis Penelitian .....	123

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	125
1. Pendekatan Penelitian .....	125
2. Jenis Penelitian .....	125
B. Populasi, Sampling dan Sampel Peneliti .....	126
1. Populasi Penelitian .....	126
2. Sampel.....	126
3. Sampling .....	127
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya .....	129

1. Sumber Data.....	129
2. Variabel Penelitian .....	130
3. Skala Pengukuran .....	130
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	131
1. Teknik Pengumpulan Data.....	131
2. instrument Penelitian .....	133
E. Teknik Analisis Data.....	135
1. Uji Validitas .....	135
2. Uji Reliabilitas .....	135
3. Uji Normalitas .....	136
4. Uji Asumsi Klasik .....	137

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	142
1. Profil CV Pandawa Agung Milk.....	142
2. Struktur Organisasi CV Pandawa Agung Milk.....	147
B. Karakteristik Responden .....	148
1. Jenis Kelamin Responden .....	148
2. Usia Responden .....	149
3. Pendidikan Responden .....	149
4. Penghasilan Responden .....	150
C. Deskripsi Variabel .....	150
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	164

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak .....	183
B. Pengaruh Fasilitas yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak Sapi.....	191
C. Pengaruh Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak Sapi Perah .....	195
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk Terhadap	

Kepuasan Peternak Sapi Perah .....	198
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	201
B. Saran.....	201
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>204</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	