

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Abstrak	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	11
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	14
B. Harga	23
C. Kepuasan Konsumen	34
D. Kajian Penelitian Terdahulu	40
E. Kerangka Konseptual	45
F. Hipotesis Penelitian	47
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	50
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	51

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Deskripsi Responden	62
C. Hasil Analisis data	64
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI.....	74
B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI	76
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online Shopee pada Mahasiswa FEBI.....	79
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	