

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KECENDERUNGAN	4
A. Pengertian Kecenderungan.....	4
B. Analisis Kecenderungan	5
C. Pengukuran Kecenderungan	5
BAB III KEPUASAN PELANGGAN	11
A. Pelanggan.....	11
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
C. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	23
D. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
E. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
F. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
BAB IV KUALITAS PELAYANAN	33
A. Kualitas	33
B. Pelayanan.....	33
C. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	35
D. Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
E. Cara Pelayanan yang Baik.....	38
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	39
G. Mengevaluasi Pelayanan	39

BAB V HARGA	41
A. Pengertian Harga.....	41
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	42
C. Penetapan Harga.....	44
D. Tujuan Penetapan Harga.....	45
E. Tata Cara Penetapan Harga.....	48
F. Cara Penentuan Harga.....	50
G. Indikator Harga	52
H. Strategi Tingkat Harga	53
I. Strategi Penetapan Harga Terpadu	54
J. Strategi Diskon	55
BAB VI CONTOH STUDI KASUS.....	56
A. Studi Kasus	56
B. Kecenderungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
C. Kecenderungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
D. Kecenderungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
BAB VII PENUTUP	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
PROFIL PENULIS	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Kriteria Kecenderungan.....	10
Tabel 6. 1	Hasil Mean, Median, Modus dan Standar Deviasi Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 6. 2	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 6. 3	Frekuensi Kecenderungan Kualitas Pelayanan	61
Tabel 6. 4	Hasil Mean, Median, Modus dan Standar Deviasi Harga.....	63
Tabel 6. 5	Distribusi Frekuensi Harga.....	64
Tabel 6. 6	Frekuensi Kecenderungan Harga.....	66