

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	6
G. Penegasan Istilah.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Tinjauan Tentang Manajemen Pemasaran	12
1. Pemasaran	12
2. Manajemen Pemasaran	15
3. Fungsi -Fungsi Pemasaran	16
B. Tinjauan Tentang Fasilitas	16
1. Pengertian Fasilitas	16
2. Indikator-Indikator Fasilitas	17
3. Dimensi Fasilitas.....	18
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	18
C. Tinjauan Tentang Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20

2.	Dimensi Pelayanan	21
3.	Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	22
D.	Tinjauan Tentang Harga.....	23
1.	Pengertian Harga.....	23
2.	Tujuan Penetapan Harga.....	24
3.	Metode Penetapan Harga.....	26
4.	Indikator-Indikator Harga.....	27
E.	Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen	28
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.	Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	28
3.	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	30
4.	Indikator -indikator Kepuasan Konsumen.....	30
F.	Penelitian Terdahulu	31
G.	Kerangka Konseptual.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		36
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
1.	Pendekatan Penelitian.....	36
2.	Jenis Penelitian	36
B.	Populasi , Sampling dan Sampel.....	37
1.	Populasi Penelitian.....	37
2.	Sampling Penelitian	37
3.	Sampel Penelitian	37
C.	Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya	38
1.	Sumber Data	38
2.	Variabel.....	38
3.	Skala Pengukuran	39
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	39
1.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
2.	Instrumen Penelitian	40
E.	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		46
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B.	Deskripsi Responden.....	47
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
1.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	49
2.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X2).....	50

3.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga (X3).....	51
4.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	51
D.	Analisis Data	52
1.	Model Pengukuran <i>Outer Model</i>	53
2.	Model Pengukuran <i>Inner Model</i>	59
BAB V PEMBAHASAN		64
A.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	64
B.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	65
C.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
BAB VI PENUTUP		67
A.	Kesimpulan	67
B.	Saran.....	67
1.	Bagi Akademik	68
2.	Bagi Angkringan GK Mbalong Kawok.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		72