

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Persetujuan Pembimbing .....	iii
Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Grafik.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	9

G.	Penegasan Istilah.....	10
H.	Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>		<b>13</b>
A.	Kerangka Teori.....	13
	1.Perilaku Konsumen .....	13
	2.Kepuasan Konsumen.....	16
	3.Penilaian Kualitas Pelayanan .....	21
	4.Presepsi Harga .....	24
B.	Penelitian Terdahulu .....	28
C.	Kerangka Konseptual.....	33
D.	Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B.	Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian .....	37
C.	Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	40
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	42
E.	Teknik Analisis Data.....	48
F.	Alat Uji Statistik.....	55
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>57</b>
A.	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	57
B.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	60
C.	Hasil Analisis Data.....	65

<b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A.    Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Omah Petoeng Tulungagung.....	77
B.    Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Omah Petoeng Tulungagung .....	79
C.    Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Omah Petoeng Tulungagung .....	82
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A.    Kesimpulan.....	86
B.    Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian .....	44
Tabel 3. 2 Uji Validitas .....	46
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal .....	61
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama .....	62
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	63
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4. 8 Uji Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4. 10 Uji F (Simultan).....	70
Tabel 4. 11 Uji T (Parsial) .....	71
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4. 13 Uji Autokolerasi .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Foto Lokasi Omah Petoeng Tulungagung .....	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Data .....	73

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. 1 Data Penjualan Omah Petoeng Tulungagung.....	3
Grafik 4. 1 Data Penjualan Omah Petoeng Tulungagung.....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Screenshoot Google Form

Lampiran 2: Hasil Uji Analisis Data

Lampiran 3: Dokumentasi Lokasi Penelitian

Lampiran 4: Tabel BPS (Badan Pusat Statistik)

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian

Lampiran 6: Kartu Kendali Bimbingan