

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Rumusan masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	17
G. Penegasan Istilah.....	17
H. Sistematika Skripsi.....	20
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Perilaku Konsumen	22
B. Kepuasan Konsumen.....	30
C. Harga	34

D. Fasilitas	39
E. Kualitas Pelayanan	48
F. Penelitian Terdahulu	55
G. Kerangka Konseptual	58
H. Hipotesis Penelitian	59
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	61
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	62
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran	64
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	66
E. Teknik Analisis Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN	78
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	78
B. Deskripsi Responden	80
C. Deskripsi Variabel Penelitian	87
D. Analisis Data	91
BAB V PEMBAHASAN	102
A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	102
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	104
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	105
D. Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	108
BAB VI PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	118