

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRAC.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kerangka Teori.....	16
1. Kepuasan Pelanggan	16
2. Harga.....	17
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Woed of Mouth	21
B. Kajian Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi,Sampling, Dan Sampel Penelitian	30

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	33
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	35
E. Teknik Analisa Data.....	39
1. Uji Instrumen Data.....	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Analisis Regresi Linier Berganda	43
4. Uji Hipotesis	44
5. Uji Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	46
A. Profil Objek Penelitian.....	46
B. Karakteristik Responden	48
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
D. Hasil Analisis Kuantitatif.....	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Uji Regresi Linier Berganda	54
4. Uji Hipotesis	56
5. Uji Koefisien Determinasi	58
BAB V PEMBAHASAN	60
A. Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan Cv Biru Atma Jaya	60
B. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cv. BiruAtma Jaya.....	61
C. Pengaruh word of mouth terhadap kepuasan pelanggan Cv. Biru Atma Jaya.....	63
D. Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan word of mouth secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Cv. Biru Atma Jaya Tulungagung	64
BAB VI PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71