**DAFTAR ISI**

JUDUL i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Indentifikasi Masalah 5

C. Batasan Penelitian 5

D. Rumusan Masalah 6

E. Tujuan Penelitian 6

F. Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA 8

A. Landasan Teoritis 8

1. Jasa 8

a. Pengertian Jasa 8

b. Kategori Bauran Jasa 9

c. Karakteristik Jasa 10

2. Kualitas Layanan 12

a. Pengertian Kualitas Layanan 12

b. Dimensi Kualitas Layanan 13

3. Harga 14

a. Pengertian Harga 14

b. Tujuan Penetapan Harga 15

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Harga 16

d. Dimensi Harga 18

4. Kepuasan Konsumen 19

a. Pengertian Kepuasan Konsumen 19

b. Dimensi Kepuasan Konsumen 20

c. Model Kepuasan Konsumen 20

5. Loyalitas Konsumen 21

a. Pengertian Loyalitas Konsumen 21

b. Dimensi Loyalitas Konsumen 22

B. Penelitian Terdahulu 23

C. Kerangka Pemikiran 26

D. Hipotesis Penelitian 29

BAB III METODE PENELITIAN 30

A. Objek Penelitian 30

B. Desain Penelitian 31

C. Variabel Penelitian 33

1. Variabel Kualitas Layanan 33

2. Variabel Harga 35

3. Kepuasan Konsumen 35

4. Loyalitas Konsumen 36

D. Teknik Pengambilan Sampel 36

E. Teknik Pengumpulan Data 37

F. Teknik Analisi Data 37

1. Analisis Deskriptif 37

2. Analisis Partial Least Square (PLS) 40

3. Evaluasi Pengukuran Model Partial Least Square (PLS) 41

4. Path Diagram 44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 48

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 48

B. Analisis Deskriptif 50

1. Uji Validitas Pra-Kuesioner 50

2. Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner 54

3. Profile Responden 54

4. Analisis Skor Rata-Rata Per Variabel 58

5. Analisis Kausal Antar Variabel 63

C. Hasil Penelitian 72

D. Pembahasan 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76

A. Kesimpulan 76

B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN 80