**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHANi

**ABSTRAKii**

**ABSTRACTiii**

**KATA PENGANTARiv**

**DAFTAR ISIvi**

**DAFTAR TABELx**

**DAFTAR GAMBARxii**

**DAFTAR LAMPIRANxiii**

**BAB I PENDAHULUAN1**

1. Latar Belakang Masalah1
2. Identifikasi Masalah 4
3. Batasan Penelitian4
4. Rumusan Masalah5
5. Tujuan Penelitian5
6. Manfaat Penelitian5

**BAB II KAJIAN PUSTAKA7**

1. Landasan Teori7
2. Kualitas Layanan7
3. Definisi Layanan7
4. Definisi Kualitas Layanan........................................................................................7
5. Dimensi Kualitas Layanan8
6. Atribut Kualitas Layanan9
7. Karakteristik Layanan10
8. Persepsi Harga11
9. Definisi Harga11
10. Definisi Persepsi Harga12
11. Dimensi Persepsi Harga13
12. Penetapan Persepsi Harga13
13. Tujuan Penetapan Harga17
14. Kepuasan Pelanggan20
15. Definsi Kepuasan Pelanggan20
16. Mengukur Kepuasan Pelanggan20
17. Dimensi Kepuasan Pelanggan22
18. Penelitian Terdahulu23
19. Kerangka Pemikiran25
20. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan25
21. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan26
22. Hipotesis Penelitian27

**BAB III METODE PENELITIAN28**

1. Objek Penelitian28
2. Desain Penelitian28
3. Variabel Penelitian31
4. Teknik Pengambilan Sampel35
5. Teknik Pengumpulan Data35
6. Teknik Analisis Data36

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN48**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian48
2. Analisis Deskriptif49
3. Uji Validitas49
4. Uji Reliabilitas52
5. Profil Responden54
6. Uji Asumsi Klasik56
7. Analisis Variabel..........................................................................................................60
8. Analisis Regresi Linier Berganda.................................................................................69
9. Hasil Penelitian71
10. Pembahasan73

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN75**

1. Kesimpulan75
2. Saran75

**DAFTAR PUSTAKA77**

**LAMPIRAN79**