

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA11	
2.1 Manajemen.....	11
2.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12

2.2.3	Bauran Pemasaran.....	13
2.3	Perilaku Konsumen.....	13
2.4	Harga.....	14
2.4.1	Pengertian Harga.....	14
2.4.2	Dimensi Harga.....	14
2.4.3	Indikator Harga.....	15
2.5	Kualitas Pelayanan.....	16
2.5.1	Pengertian Kualitas.....	16
2.5.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.5.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.5.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.5.5	Service Excellence.....	19
2.6	Kepuasan Konsumen.....	19
2.6.1	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	20
2.6.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.7	Bioskop.....	21
2.8	Penelitian Terdahulu.....	21

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Model Konseptual Penelitian.....	26
3.2	Variabel Penelitian.....	27
3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.4	Hubungan Antara Variabel dan Hipotesis.....	31
3.4.1	Hubungan Antara X1 dan Y.....	31
3.4.2	Hubungan Antara X2 dan Y.....	32

3.4.3	Hubungan Antara X1, X2 dan Y	32
3.5	Hipotesis.....	34
3.6	Unit Analisis, Populasi dan Sampel	34
3.6.1	Jenis Penelitian.....	34
3.6.2	Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.6.3	Jenis Data	35
3.6.4	Sumber Data.....	35
3.6.5	Metode Pengumpulan Data	36
3.6.6	Populasi dan Sampel	36
3.7	Uji yang di Pakai	38
3.7.1	Uji Validitas	38
3.7.2	Uji Reliabilitas	39
3.7.3	Uji Normalitas.....	39
3.7.4	Uji Multikolinearitas	39
3.7.5	Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.7.6	Uji Korelasi Parsial	40
3.7.7	Uji Korelasi Ganda (R)	41
3.7.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.7.9	Uji Parsial (Uji T).....	41
3.7.10	Uji F Simultan (Uji F).....	42
3.7.11	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Hasil <i>Pre-Test</i> XXI	44
4.1.1	Uji Validitas	45

4.1.2	Uji Reliabilitas	46
4.1.3	Uji Normalitas	47
4.1.4	Uji Multikolinearitas	48
4.1.5	Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.2	Analisis Karakteristik Statistik Deskriptif Responden XXI.....	49
4.3	Analisis Hasil <i>Pre-Test</i> CGV	55
4.3.1	Uji Validitas	55
4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.3.3	Uji Normalitas	58
4.3.4	Uji Multikolinearitas	59
4.3.5	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.4	Analisis Karakteristik Statistik Deskriptif Responden CGV	60
4.5	Analisis Hasil <i>Main-Test</i> XXI.....	66
4.5.1	Uji Korelasi Parsial	66
4.5.2	Uji Korelasi Ganda R.....	66
4.5.3	Uji Determinan R^2	67
4.5.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	67
4.6	Uji Hipotesis XXI	68
4.6.1	Uji Parsial (t).....	68
4.6.2	Uji F	69
4.7	Analisis Hasil <i>Main-Test</i> CGV	72
4.7.1	Uji Korelasi Parsial	72
4.7.2	Uji Korelasi Ganda R.....	73
4.7.3	Uji Determinan R^2	73
4.7.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	74

4.8	Uji Hipotesis CGV	75
4.8.1	Uji Parsial (t)	75
4.8.2	Uji F	75
4.9	Pembahasan.....	79
4.9.1	Pengaruh X1 dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bioskop XXI.....	79
4.9.2	Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bioskop CGV	80
4.9.3	Perbandingan Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen Bioskop XXI dan Bioskop CGV	80

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	82
5.2	Keterbatasan Peneliti.....	82
5.3	Saran.....	82
5.3.1	Saran Manajerial	82
5.3.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	83

DAFTAR PUSTAKA	84
----------------------	----

RIWAYAT HIDUP.....	90
--------------------	----

LAMPIRAN