

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Batasan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.6 Manfaat Akademik	20
1.7 Manfaat Praktis	21
1.8 Sistematika Penulisan	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Teori Porter	23
2.1.2 Apa Itu Lima Kekuatan Porter	23
2.1.3 Lima Kekuatan Porter	25
2.1.4 Cara Menerapkan Model Analisis Kekuatan Porter	28
2.2 Manajemen Pemasaran	29
2.2.1 Istilah, Konsep dan Bauran Pemasaran	31
2.1.3 Jasa dan Karakteristik	36
2.3 Fasilitas Pelayanan Jasa	40
2.4 Kualitas Pelayanan Jasa	41
2.4.1 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan Jasa	45
2.4.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	47
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa	49
2.4.4 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
2.5 Harga	53

2.5.1	Penetapan Harga	54
2.5.2	Langkah - langkah Dalam Menetapkan Harga	55
2.5.3	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
2.6	Kepuasan Pelanggan	62
2.6.1	Loyalitas Pelanggan	65
2.6.2	Variabel Kepuasan Pelanggan	67
2.6.3	Karakteristik Kepuasan Pelanggan	67
2.6.4	Tahapan Kepuasan Pelanggan	68
2.7	Penelitian Terdahulu	70
2.8	Kerangka Konseptual	76
2.9	Hipotesis	78
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Tempat, Waktu dan Profil Tempat Penelitian	82
3.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian	82
3.1.2	Profil Tempat Penelitian	82
3.2	Jenis Penelitian	91
3.3	Sifat Penelitian	92
3.4	Teknik Pengumpulan Data	93
3.5	Jenis dan Sumber Data	96
3.6	Pendekatan Kuantitatif	97
3.6.1	Model Konseptual Penelitian	98
3.6.2	Variabel Penelitian	100
3.6.3	Operasional Variabel	100
3.6.4	Hubungan antara Variabel dan Hipotesis	103
3.6.5	Unit Analisis	103
3.6.6	Populasi dan Sample	105
3.6.7	PreTest	107
3.6.8	Uji Validitas	109
3.6.9	Main Test	112
3.6.10	Uji Reliabilitas	117
3.6.11	Uji Asumsi Klasik	120
3.6.12	Uji Hipotesis	123
BAB 4	ANALISIS PEMBAHASAN	
4.1	Analisis Pembahasan	125
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	125
4.1.2	Objek Penelitian	127
4.2	Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Deskriptif	133
4.2.1	Statistik Deskriptif	133
4.2.2	Analisis Statistik Deskriptif	140
4.3	Pendekatan Kuantitatif	147
4.4	Analisis Pre Test	148

4.4.1	Simpulan Pre Test	150
4.5	Uji Validitas	151
4.6	Uji Reliabilitas	154
4.7	Analisis Main Test	155
4.8	Deskripsi Profil Responden	157
4.9	Uji Asumsi Klasik	159
4.9.1.1	Pengujian Asumsi Klasik Fasilitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	159
4.9.1.2	Hasil Uji Multikolonieritas Fasilitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	161
4.9.1.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Fasilitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	162
4.9.1.4	Pengujian One Sample Kolmogorov - Smirnov Test Fasilitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	163
4.9.2.1	Pengujian Asumsi Klasik Kualitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	164
4.9.2.2	Hasil Uji Multikolonieritas Kualitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	166
4.9.2.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Kualitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	167
4.9.2.4	Pengujian One Sample Kolmogorov - Smirnov Test Kualitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	168
4.9.3.1	Pengujian Asumsi Klasik Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	169
4.9.3.2	Hasil Uji Multikolonieritas Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	171
4.9.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	172
4.9.3.4	Pengujian One Sample Kolmogorov - Smirnov Test Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	173
4.9.4.1	Pengujian Asumsi Klasik Fasilitas Pelayanan (X1), Kualitas (X2) Dan Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	174
4.9.4.2	Hasil Uji Multikolonieritas Fasilitas Pelayanan (X1), Kualitas (X2) Dan Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	176
4.9.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Fasilitas Pelayanan (X1), Kualitas (X2) Dan Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	177
4.9.4.4	Pengujian One Sample Kolmogorov - Smirnov Test Fasilitas Pelayanan (X1), Kualitas (X2) Dan Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	178
4.10	Uji Hipotesis	179
4.10.1	Model Analisis Jalur (Path Diagram) Fasilitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	180
4.10.2	Model Analisis Jalur (Path Diagram) Kualitas (X2) Terhadap	

	Kepuasan Pelanggan (Y)	182
4.10.3	Model Analisis Jalur (Path Diagram) Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	184
4.10.4	Model Analisis Jalur (Path Diagram) Fasilitas Pelayanan (X1), Kualitas (X2) Dan Harga (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	186
4.11	Hipotesis Path Analisis	189
4.11.1	Pengaruh Langsung (Direct Effect)	189
4.11.2	Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	190
4.11.3	Pengaruh Total (Total Effect)	190
4.11.4	Hasil Pengujian Hipotesis	192
4.12	Pembahasan Hasil Penelitian	196
4.12.1	Fasilitas Pelayanan (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	196
4.12.2	Kualitas (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	197
4.12.3	Harga (X3) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	198
4.12.4	Fasilitas Pelayanan (X1), Kualitas (X2) Dan Harga (X3) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	199
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....	200
5.1.1	Berdasarkan Statistik Deskriptif	200
5.1.2	Berdasarkan Hasil Pengujian Hipotesis	201
5.2	Saran	202
	DAFTAR PUSTAKA	204
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	212
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	214