

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not de
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.0
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.0
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.0
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen.....	13
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	13
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.4 Karakteristik Manajemen.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	16

2.1.6 Harga.....	19
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	28
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	32
2.2.2 Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan.....	32
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	40
3.3.1 Definisi Variabel.....	41
3.3.2 Definisi Variabel.....	41
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	41
3.4.1 Populasi Penelitian.....	41
3.4.2 Sampel Penelitian.....	41
3.4.3 Teknik Sampling.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Sumber Data Penelitian	5
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	5
3.5.3 Instrumen Penelitian.....	50
3.6 Analisis Data	52
3.6.1 Uji Normalitas	53
3.6.2 Rancangan Analisis	53
3.6.3 Uji Hipotesis.....	56
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian	56

4.1.1	Profil Perusahaan.....	56
4.1.2	Profil Responden	61
4.1.3	Hasil Pengujian Keabsahan Data	64
4.1.3.1	Uji Validitas	64
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	67
4.1.4	Uji Normlaitas	68
4.1.5	Analisis Deskriptif.....	68
4.1.6	Analisis Verifikatif.....	74
4.1.7	Uji Hipoteisis.....	76
4.2	Pembahasan Penelitian.....	79
4.2.1	Pembahasan Deskriptif.....	79
4.2.2	Pembahasan Verifikatif	81
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		87

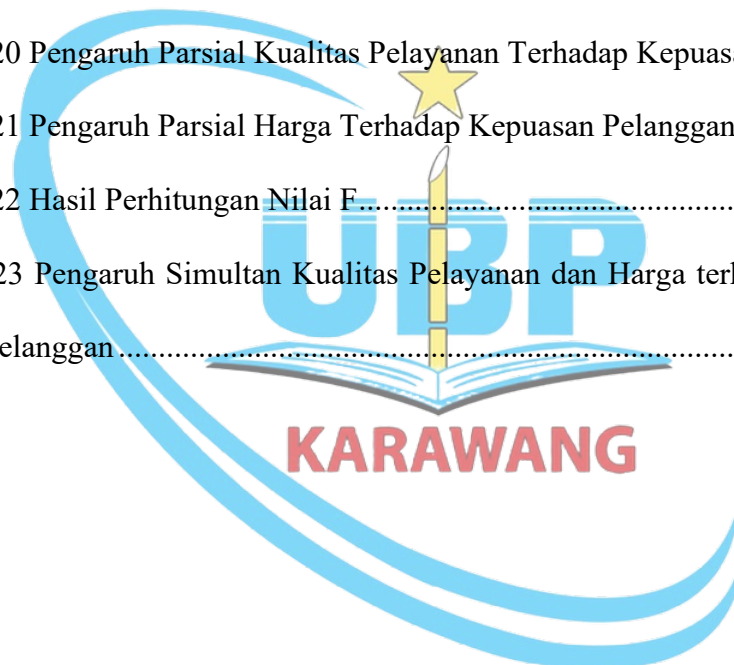




DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Daftar Harga.....	2
Tabel 1.2 Data Pelanggan Dalam Setahun.....	3
Tabel 1.3Daftar Harga Pelayanan Ridho Laundry	4
Tabel 1.4 Daftar Harga Pelayanan Sahabat Laundry	4
Tabel 1.5 Daftar Harga Pelayanan Dewi Laundry	5
Tabel 2.1Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Jumlah Pengunjung Ridho Laundry.....	42
Tabel 3.3 Ukuran Alternatif.....	46
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian	47
Tabel 3.5 Kategori Nilai Mean	51
Tabel 4.1 Perlengkapan Ridho Laundry.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Usia.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Gaji	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X1.....	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Harga X2.....	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Y	61
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	63

Tabel 4.12 Skala Likert.....	64
Tabel 4.13 Kategori Nilai Mean.....	65
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Item Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Item Harga	66
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Item Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	69
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial)	70
Tabel 4.20 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.21 Pengaruh Parsial Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Nilai F.....	73
Tabel 4.23 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survey.....	5
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	85
Lampiran 2 Data Ordinal	89
Lampiran 3 Data Interval	104



