

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Batasan Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Pustaka	9
1. <i>Excellent service</i> (Pelayanan Prima).....	9
a. Pengertian <i>Excellent service</i>	10
b. Tujuan dan Fungsi <i>Excellent service</i>	10
c. Indikator <i>Excellent service</i>	11
d. Khimah (Pelayanan)	15
2. Harga.....	17

a. Pengertian Harga.....	17
b. Tujuan Penetapan Harga	17
c. Kreasi Nilai dan Struktur Harga.....	18
d. Keputusan Harga.....	18
e. Indikator Penetapan Harga	26
f. Menentukan Harga (<i>Rate</i>) Secara Adil	26
3. Kepuasan Pelanggan	28
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	28
b. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	29
c. Teori Kepuasan Pelanggan.....	30
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
e. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	32
B. Hasil Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berpikir.....	38
D. Hipotesis Penelitian.....	39
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan pendekatan penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Variabel Penelitian	43
D. Jenis dan Sumber Data	44
E. Definisi Operasional.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	48
H. Uji Asumsi Klasik.....	48
I. Analisis Data	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Gambaran Umum KSU Padurenan Jaya Kudus.....	53

2. Gambaran Umum Responden	58
B. Deskripsi Data Penelitian	61
1. Hasil Jawaban Responden.....	61
2. Pengujian Data	67
C. Hasil Uji Asumsi klasik	70
1. Uji Multikolinieritas.....	70
2. Uji Autokorelasi	70
3. Heteroskedastisitas.....	71
4. Uji Normalitas.....	72
D. Hasil Analisis Data.....	72
1. Analisis Regresi Linier Berganda	72
2. Uji T dan Uji F	74
3. Koefisien Determinasi.....	77
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Pengaruh <i>Excellent Service</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
3. Pengaruh <i>Excellent Service</i> dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
F. Implikasi Penelitian	82
1. Teoritis.....	82
2. Praktis.....	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran-saran.....	84
D. Penutup.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	45
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Status Perkawinan	58
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.6 : Hasil Jawaban Responden variabel <i>Excellent Service</i>	61
Tabel 4.7 : Hasil Jawaban Responden variabel Harga.....	64
Tabel 4.8 : Hasil Jawaban Responden variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Instrumen	67
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.13 : Nilai Koefisien Regresi.....	74
Tabel 4.14 : Hasil Uji T	74
Tabel 4.15 : Hasil Uji F	76
Tabel 4.16 : Hasil Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 : <i>The Service Triangle</i>	29
Gambar2.2 : Kerangka Berpikir	38
Gambar4.1 : Struktur Organisasi KSU Padurenan Jaya Kudus	56
Gambar4.2 : Scatterplot	70
Gambar4.3 : Histogram	71
Gambar4.4 : Normal P-P Plot	72

