

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB IILANDASAN TEORI	
1. Definisi Pemasaran	10
a) Pemasaran	10
b) Diskripsi Pemasaran Jasa	11
2. Definisi Kualitas Pelayanan	13
a) Definisi Kualitas Pelayanan	13
b) Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3. Citra Toko	14
4. Harga	15
5. Diskripsi Kepuasan Pelanggan	19
a) Diskripsi Kepuasan Pelanggan	19
b) Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen	21
c) Indikator Kepuasan Pelanggan	22

BAB III METODE PENELITIAN DAN PENDEKATAN PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Sumber Data	29
C. Indikator Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	32
2. Sampel	33
E. Tata Variabel Penelitian.	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	35
H. Uji Asumsi Klasik	36
I. Analisis Data	38
J. Pengujian Hipotesis	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Subyek Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	43
C. Uji Asumsi Klasik	46
D. Hasil Analisis Data	49

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
C. Penutup.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENULIS