

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	9
3. Indikator Kualitas Pelayanan	10

B. Harga	
1. Pengertian Harga	11
2. Peranan Harga	13
3. Strategi Penentuan Harga	13
4. Tujuan Penetapan Harga	14
5. Indikator Harga	15
C. Promosi	
1. Pengertian Promosi	16
2. Alat-alat dalam Promosi	17
3. Strategi Bauran Promosi	18
4. Indikator Promosi Penjualan	19
D. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
4. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Kerangka Berpikir	27
G. Hipotesis	29

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Sumber Data	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Tata Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	40

H. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolinieritas	41
2. Uji Autokorelasi	41
3. Uji Normalitas	41
4. Uji Heteroskedastisitas	42
I. Analisis Data	
1. Analisis Regresi Linear Berganda	43
2. Koefisien Determinasi	43
3. Uji-T (Parsial)	44
4. Uji-F (Simultan)	44

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Singkat Perusahaan	46
2. Visi, Misi, dan Tujuan	47
B. Identitas Responden	
1. Jenis Kelamin Responden	47
2. Usia Responden	48
3. Penghasilan Responden	48
C. Deskripsi Angket	49
D. Hasil Uji Instrumen	
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	55
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolinieritas	56
2. Uji Autokorelasi	56
3. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji Normalitas	58
F. Hasil Analisis Data	
1. Analisis Regresi Linear Berganda	60
2. Koefisien Determinasi	61

3. Uji-T	62
4. Uji-F	63
G. Pembahasan dan Analisis	
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati	64
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati	65
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati	65
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati	66
 BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	67
B. Implikasi Penelitian	68
C. Keterbatasan	69
D. Saran	69
E. Penutup	70
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data pelanggan per bulan di JR-Mart Jakenan	4
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Penelitian	36
Tabel 4.1	: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	: Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	: Responden Berdasarkan Penghasilan	48
Tabel 4.4	: Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden	49
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas Instrumen Non Responden	53
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Instrumen Responden	54
Tabel 4.7	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Non Responden	55
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden	55
Tabel 4.9	: Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.10	: Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.11	: Perhitungan Nilai Durbin-Watson	57
Tabel 4.12	: Hasil Uji Normalitas Residual	60
Tabel 4.13	: Hasil Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.14	: Hasil Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.15	: Hasil Uji-T	62
Tabel 4.16	: Hasil Uji-F	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Berpikir	28
Gambar 2.2	: Hipotesis Penelitian H1	30
Gambar 2.3	: Hipotesis Penelitian H2	31
Gambar 2.4	: Hipotesis Penelitian H3	32
Gambar 2.5	: Hipotesis Penelitian H4	32
Gambar 4.1	: Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	58
Gambar 4.2	: Hasil Uji Normalitas	59

