

## DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
BAB I PENGANTAR .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	7
C. Manfaat Penelitian .....	7
D. Keaslian Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Kepuasan Pelanggan .....	13
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	13
2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	14

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	
.....	17
B. Persepsi Harga .....	18
1. Definisi Persepsi Harga.....	18
2. Aspek-aspek Persepsi Harga.....	20
C. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Persepsi Harga	
.....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Identifikasi Variabel-variabel Penelitian .....	29
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
1. Kepuasan Pelanggan .....	29
2. Persepsi Harga .....	29
C. Subjek Penelitian .....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
1. Skala Kepuasan Pelanggan .....	30
2. Skala Persepsi Harga.....	31
E. Metode Analisis Data .....	34
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN .....	35
A. Orientasi Kacah dan Persiapan .....	35
1. Orientasi Kacah .....	35
2. Persiapan .....	36
a. Persiapan Administrasi .....	36

b. Persiapan Alat Ukur .....	36
c. Uji Coba Alat Ukur .....	37
d. Hasil Uji Coba Alat ukur.....	38
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian .....	41
C. Hasil Penelitian .....	41
1. Deskripsi Subjek Penelitian.....	41
2. Deskripsi Data Penelitian .....	43
3. Uji Asumsi.....	47
4. Uji Hipotesis .....	49
D. Pembahasan .....	50
BAB V PENUTUP .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum	
Uji Coba .....	31
Tabel 3.2 Distribusi Aitem Skala Persepsi Harga Sebelum	
Uji Coba .....	33
Tabel 4.1 Distribusi Aitem Kepuasan Pelanggan Skala Setelah	
Uji Coba .....	39
Tabel 4.2 Distribusi Aitem Skala Skala Persepsi Harga Setelah	
Uji Coba .....	40
Tabel 4.3 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis kelamin .....	43
Tabel 4.6 Deskripsi Data Penelitian.....	43
Tabel 4.7 Norma Kategorisasi .....	44
Tabel 4.8 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.9 Kategorisasi Variabel Persepsi Harga.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel. 4.11 Hasil Uji Linearitas .....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis .....	49

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Skala Sebelum <i>Try Out</i> .....	60
Lampiran 2. Tabulasi Data <i>Try Out</i> .....	73
Lampiran 3. Hasil Analisis Data <i>Try Out</i> .....	84
Lampiran 4. Skala Penelitian .....	160
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian.....	169
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas.....	188
Lampiran 7. Hasil Uji Linearitas .....	189
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis .....	190
Lampiran 9. Kategorisasi Hipotetik.....	191
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian .....	200
Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	201