

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	5
2.1.2 Dimensi Pelayanan.....	6
2.1.3 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan .....	9
2.1.4 Faktor-Faktor Penyebab Pelayanan Buruk.....	11
2.1.5 Harga .....	12
2.1.6 Strategi Penetapan Harga .....	13
2.1.7 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penetapan harga .....	14
2.1.8 Indikator Harga .....	15
2.1.9 Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	17
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	22
2.3 Hipotesis .....	25

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian .....	26
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5 Metode Analisis Data.....	30
3.6 Definisi Operasional variabel.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Hasil penelitian .....	35
4.1.1 Gambaran Umum Toko Aneka Jaya <i>Furniture</i> Langsa.....	36
4.1.2 Karakteristik Responden .....	36
4.1.3 Deskriptif variabel Penelitian .....	41
4.2. Pembahasan .....	46
4.2.1 Pengaruh Layanan dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Pada Toko Aneka Jaya <i>Furniture</i> Langsa .....	46
4.2.1.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.2.1.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.2.2 Pengujian Hipotesis .....	48
4.2.2.1 Uji Parsial (uji t).....	49
4.2.2.2 Uji Simultan (Uji F) .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran-saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel IV-1 Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel IV-2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel IV-3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel IV-4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel IV-5 Responden Berdasarkan Informasi Toko Aneka Jaya <i>Furniture</i> Langsa.....	39
Tabel IV-6 Responden Berdasarkan kunjungan ke Toko Aneka Jaya <i>Furniture</i> Langsa .....	40
Tabel IV-7 Responden Berdasarkan Alasan Mneka Jaya memilih Toko Aneka Jaya <i>Furniture</i> Langsa.....	40
Tabel IV-8 Frekuensi jawaban variabel layanan.....	41
Tabel IV-9 Frekuensi jawaban variabel harga .....	43
Tabel IV-10 Frekuensi jawaban variabel Kepuasan konsumen.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	55
Lampiran 2 Koding Data.....	57
Lampiran 3 Regresi Linear Berganda .....	60
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	62
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup .....	65