

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	5
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

BAB III METODE PENELITIAN	26
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
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
BAB V PENUTUP	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran-saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
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

	Halaman
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