

PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunianya skripsi ini dapat saya selesaikan.

Dengan selesainya skripsi ini, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Firmansyah YA., M.B.A., M.Sc., Rektor IIB Darmajaya atas ijin dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Manajemen, Aswin, S.E.,M.M
3. Kaprodi Manajemen, Susan, S.E.,M.M
4. Dosen Pembimbing Muhammad Rafiq,S.E.,M.SI Terimakasih atas bimbingan dan arahnya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penguji, Muhammad Ariza Eka Yusendra, S.P.,M.M dan Vioala De Yusa, S.E.,M.M Terimakasih atas masukan dan sarannya pada saat sidang skripsi, secara langsung memberikan tambahan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak dan Ibu dosen IIB Darmajaya yang telah memberikan ilmu, wawasan serta membimbing penulis selama perkuliahan.

Saya menyadari masih banyak terdapat kesalahan ataupun kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Bandar Lampung, 16 Februari 2022

Penyusun

Selly Destiani

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN RIWAYAT HDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran Jasa.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.4 Harga	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
2.6 Kerangka Pikir	26
2.7 Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Sumber Data.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	29
3.5 Variabel Penelitian	30
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	33
3.9 Metode Analisa Data	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	38
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Uji Persyaratan Analisis Data	44
4.4 Hasil Pengujian Regresi.....	46
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	47
4.6 Pembahasan.....	49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	52
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
3.1 Definisi operasional variabel.....	30
4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	37
4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	38
4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	38
4.5 Deskripsi jawaban responden Kualitas Pelayanan	39
4.6 Deskripsi jawaban responden Harga	40
4.7 Deskripsi jawaban responden Kepuasan Pelanggan.....	41
4.8 Hasil Uji Valid Kualitas Pelayanan.....	42
4.9 Hasil Uji Valid Harga	42
4.10 Hasil Uji Valid Kepuasan Pelanggan	43
4.11 Hasil Interpretasi nilai r	43
4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.13 Hasil Uji Normalitas	44
4.14 Hasil Uji Homogen.....	45
4.15 Hasil Uji Linear	46
4.16 Hasil Uji Korelasi	46
4.17 Hasil Uji Koefisien Regresi	47
4.18 Hasil Uji t.....	48
4.19 Hasil Uji F.....	49