

## DAFTAR ISI

Halaman

|   |      |
|---|------|
| COVER.....  | i    |
| PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT .....   | ii   |
| PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI.....   | iii  |
| LEMBAR YURIDIS .....  | iv   |
| KATA PENGANTAR.....   | v    |
| ABSTRAK .....   | vii  |
| RINGKASAN SKRIPSI.....  | viii |
| DAFTAR ISI .....  | xii  |
| DAFTAR TABEL .....  | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xvi  |
| <br>  |      |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1. Latar Belakang.....  | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah.....   | 11   |
| 1.2.1. Pernyataan Masalah .....   | 11   |
| 1.2.2. Pertanyaan Penelitian.....   | 11   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....  | 11   |
| 1.4. Kontribusi Penelitian .....  | 12   |
| 1.4.1. Kontribusi Teoritis .....  | 12   |
| 1.4.2. Kontribusi Praktis .....   | 12   |
| 1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian .....  | 12   |
| <br>  |      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....   | 15   |
| 2.1. Landasan Teori .....   | 15   |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran .....  | 15   |
| 2.1.2. Jasa dan Karakteristik Jasa.....   | 15   |
| 2.1.3. Tarif.....   | 16   |
| 2.1.4. Kepercayaan.....   | 18   |
| 2.1.5. Kualitas Pelayanan.....  | 21   |
| 2.1.6. Kepuasan Pelanggan .....   | 22   |
| 2.2. Kajian Empiris .....   | 25   |
| 2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....  | 31   |
| 2.3.1. Hubungan Keterkaitan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan.....  | 31   |
| 2.3.2. Hubungan Keterkaitan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan<br>Pelanggan .....                     | 32   |
| 2.3.3. Hubungan Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                           | 33   |
| 2.3.4. Hubungan Keterkaitan Tarif, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan<br>Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 33   |

|   |        |
|---|--------|
| BAB III METODE PENELITIAN .....   | 35     |
| 3.1. Bentuk Penelitian .....  | 35     |
| 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 35     |
| 3.3. Data Penelitian .....  | 35     |
| 3.3.1. Data Primer .....  | 35     |
| 3.3.2. Data Sekunder .....  | 35     |
| 3.3.3. Teknik Pengumpulan Data .....  | 36     |
| 3.4. Populasi dan Sampel .....  | 37     |
| 3.4.1. Populasi .....   | 37     |
| 3.4.2. Sampel .....   | 37     |
| 3.5. Variabel Penelitian .....  | 38     |
| 3.6. Metode Analisis .....  | 40     |
| 3.6.1. Uji Instrumen Penelitian .....   | 40     |
| 3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif .....  | 41     |
| 3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....  | 42     |
| 3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 44     |
| 3.6.5. Uji Kelayakan Model .....  | 44     |
| 3.6.6. Uji Hipotesis .....  | 45     |
| <br>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | <br>46 |
| 4.1. Hasil Penelitian .....   | 46     |
| 4.1.1. Karakteristik Responden .....  | 46     |
| 4.1.2. Uji Instrumen Penelitian .....   | 51     |
| 4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif .....  | 52     |
| 4.1.4. Uji Asumsi Klasik .....  | 59     |
| 4.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 62     |
| 4.1.6. Uji Kelayakan Model .....  | 64     |
| 4.1.7. Uji Hipotesis .....  | 65     |
| 4.2. Pembahasan .....   | 67     |
| 4.2.1. Tarif Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....   | 67     |
| 4.2.2. Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....   | 68     |
| 4.2.3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 69     |
| 4.2.4. Tarif, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 70     |
| <br>BAB V PENUTUP .....   | <br>71 |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 71     |
| 5.2. Rekomendasi .....  | 71     |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....  | <br>73 |
| LAMPIRAN .....  | 78     |