DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL **i**

LEMBAR PENGESAHAN **ii**

PERNYATAAN **iii**

ABSTRAK **iv**

KATA PENGANTAR **v**

DAFTAR ISI **viii**

DAFTAR TABEL **xii**

DAFTAR GAMBAR **xv**

DAFTAR LAMPIRAN **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian 11

1.4 Batasan Permasalahan 12

1.5 Sistematika Penulisan 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 Jasa 15

2.1.1.1 Pengertian Jasa 15

2.1.1.2 Karakteristik Jasa 16

2.1.1.3 Perbedaan Jasa dan Barang 19

2.1.1.4 Macam-Macam Jasa 20

2.1.2 Kualitas Pelayanan 22

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 22
2.1.2.2 Faktor-Faktor dari Kualitas Pelayanan 24
2.1.2.3 Indikator Pelayanan 26
2.1.3 Harga 27
2.1.3.1 Pengertian Harga 27
2.1.3.2 Strategi Penetapan Harga 29
2.1.4 Kepuasan Pelanggan 30
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 30
2.1.4.2 Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan 30
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 33
2.1.4.4 Program Kepuasan Pelanggan 35
2.2 Kerangka Pemikiran 36
2.2.1 Paradigma Penelitian 40
2.2.2 Hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan 40
2.2.3 Hubungan Harga Dengan Kepuasaan Pelanggan 41
2.3 Hipotesis Penelitian 42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional 43
3.2 Populasi Dan Sample 46
3.3 Jenis Data 47
3.4 Metode Pengumpulan Data 47
3.5 Teknik pengolahan Data 48
3.6 Analisis Data 49
3.6.1 Uji Kualitas Data 52
3.6.1.1 Uji Validitas 52
3.6.1.2 Uji Reliabilitas 53

3.6.2 Uji Asumsi Klasik 53
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas 53
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas 53
3.6.2.3 Uji Normalitas 54
3.6.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda 55
3.6.4 Pengujian Hipotesis 55
3.6.4.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T) 56
3.6.4.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) 57
3.6.4.3 Koefisien Determinasi 57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas 58
4.1.1 Uji Validitas 59
4.1.2 Uji Reliabilitas 60
4.2 Analisis Data Penelitian 61
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 61
4.2.2 Sub Variable Tangible 64
4.2.3 Sub Variable Reliability 68
4.2.4 Sub Variable Responsiveness 72
4.2.5 Sub Variable Assurance 76
4.2.6 Sub Variable Emphaty 80
4.2.7 Variable Harga (X2) 84
4.2.8 Variable Kepuasan Pelanggan (Y) 86
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan 96
4.3.1 Uji Asumsi Klasik 96
4.3.1.1 Uji Normalitas Data 96

4.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas 97

4.3.1.3 Uji Multikolinieritas 98

4.3.2 Persamaan Regresi Linear Berganda 99

4.3.3 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) 101

4.3.4 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T) 102

4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi 104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 106

5.2 Saran 107

DAFTAR PUSTAKA xvii

LAMPIRAN-LAMPIRAN viii

DAFTAR TABEL

No.	*Hal.*
1.1 Data Tempat Karaoke Yang Ada Di Bandung	3
1.2 Data NAV Karaoke Di Bandung	9
1.3 Data Pendapatan NAV Karaoke	`10
3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	44
4.1.Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Harga	51
4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Questioner Penelitian	52
4.5 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang Kualitas Pelayanan	55
4.6 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Tangibel	57
4.7 Harga Yang Ditawarkan terjangkau oleh pelanggan	58
4.8 Harga Yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pesaing	58
4.9 Harga Sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan	59
4.10 Perbedaan Harga Dalam Hari Tertentu	59
4.11 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang Sub Variabel Reliability	61
4.12 Ruangan yang bersih dan Nyaman	62
4.13 Interior yang menarik	62
4.14 Sound sistem yang baik dan mic yang terawat	63
4.15 Monitor Touch Screen dan televisi LCD/LED	63
4.16 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang	

Sub Variabel Responsiveness 65
4.17 Jam pemesanan sesuai dengan booking 66
4.18 Privasi ruangan yang didapat 66
4.19 Keamana yang terjaga 67
4.20 Pengecekn Terhadap Ruangan 67
4.21 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang
Sub Variabel Assurance 69
4.22 Kecepatan Dalam Menaggapi Keluhan pelanggan 70
4.23 Kesigapan Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul 70
4.24 Memberika solusi dengan baik dari permasalahan yang dihadapi konsumen 71
4.25 Daftar hits terbaru selalu ada 71
4.26 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang
Sub Variabel Empaty 73
4.27 Keamana Dan Kepercayaan pelanggan Dalam Menggunakan Ruangan 74
4.28 Kebersihan Yng terjaga pada ruangan 74
4.29 Kebersihan yang terjaga pada menu makanan dan minuman yang ditawarkan 75
4.30 Kebersihan pada mic yang selalu menggunakan sarung mic 75
4.31 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang
Variabel Harga 77
4.32 Karyawan Memiliki Perhatian Terhadap pelanggan 78
4.33 Kepedulian Karyawan terhadap konsumen yang tinggi 79
4.34 Sikap yang cepat Tanggap dalam melayani konsumen 80
4.35 Keramahan Karyawan Dalam Menanggapi keluhan konsumen 80
4.36 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kategori Tentang
Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan 82
4.37 Bagaimana Keramahan dan kepedulian terhadap pelayanan yan diberikan 83
4.38 Bagaimana kecepatan dan ketanggapan dalam melayani konsumen 83

4.39 Bagaimana denan kebersihan yang didapat oleh konsumen 84
4.40 Puaskah dengan harga yang diberian kepada konsumen 84
4.41 Puaskah dengan ketepatan waktu yang diberikan kepada konsumen 85
4.42 Bagaimana ruangan yang diberikan terhadap konsumen 85
4.43 puaskah harga yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapat konsumen 86
4.44 Bagaimana dengan keamanan yang diberikan kepada konsumen 86
4.45 Bagaimana dengan kenyamanan yang diberikan kepada konsumen 87
4.46 Hasil uji normalitas 88

DAFTAR GAMBAR

No.	*Hal.*
2.1 Paradigma Penelitian	37
4.1 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang kualitas pelayanan	55
4.2 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang Tangible	57
4.3 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang Reliability	61
4.4 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang responsiveness	65
4.5 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang Assurancw	69
4.6 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang Empaty	73
4.7 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang Harga	78
4.8 Diagram Frekuensi data berdasarkan kategori tentang kepuasan pelanggan	82
4.9 Uji heteroskedastistas dengan menggunakn Scatterplot	89

DAFTAR LAMPIRAN

hal

1.Lampiran output Spss

1.1 Uji Validitas dan Reabilitas 108

1.2 Uji Normalitas 111

1.3 Uji Heteroskedastisitas 111

1.4 Uji Multikolonieritas 112

2. Lampiran Data 113

3. Lampiran Data Pendapatan NAV Karoake 114

4. Lampiran Critical Values 115

5. Lampiran Questioner Penelitian 116