DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRAK iv
ABSRACK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 10
1.2.1 Identifikasi Masalah 10
1.2.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11
1.3.1 Maksud Penelitian 11
1.3.2 Tujuan Penelitian 11
1.4 Kegunaan Penelitian 12
1.4.1 Kegunaan Akademis 12
1.4.2 Kegunaan Praktis 13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13
1.5.1 Lokasi Penelitian 13
1.5.2 Waktu Penelitian 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 15
2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 Strategi Harga 15
2.1.1.1 Pengertian Strategi Harga 15
2.1.1.2 Jenis-jenis Penetapan Strategi Harga 18
2.1.1.3 Indikator Strategi Harga.....19
2.1.2 Diferensiasi Layanan 21
2.1.2.1 Pengertian Diferensiasi Layanan.....21
2.1.2.2 Jenis-jenis Diferensiasi.....24
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Diferensiasi.....25
2.1.3 Kepuasan Jemaah 26
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Jemaah/Konsumen 26
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Jemaah ...28
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Jemaah.....28
2.2 Kerangka Pemikiran 33
2.2.1 Strategi Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Jemaah.34
2.2.2 Diferensiasi Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Jemaah …….36
2.2.3 Strategi Harga Dan Diferensiasi Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Jemaah ……36
2.3 Hipotesis.....38
2.3.1 Sub Hipotesis ……..……...….38
2.3.2 Hipotesis Utama ……..…...38

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....39
3.1 Objek Penelitian 39
3.2 Metode Penelitian.....39
3.2.1 Desain Penelitian.....41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 45
3.2.3 Sumber Data dan Teknik Penentuan data 52
3.2.3.1 Sumber Data 52
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....52
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....57

3.2.4.1 Uji Validitas....58
3.2.4.2 Uji Realibilitas....62
3.2.4.3 Uji MSI....65
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis....66
3.2.5.1 Rancangan Analisis....66
3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif....67
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif....68
3.2.5.1.3 Analisis Regresi Dan Asumsi Klasik....69
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis....74

BAB IV OBJEK DAN METODE PENELITIAN....78
4.1 Gambaran Umum Perusahaan....78
4.1.1 Sejarah Singkat....78
4.2 Karakteristik Responden....79
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin....79
4.2.2 Berdasarkan Usia....79
4.2.3 Berdasarkan Pendapatan....80
4.3 Analisis Deskriptif....81
4.3.1 Analisis Deskriptif Strategi Harga sebagai X1....81
4.3.2 Analisis Deskriptif Diferensiasi Layanan Sebagai X2....89
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Jemaah Sebagai Y....95
4.4 Analisis Verifikatif....103
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda....103
4.4.2 Uji Asumsi Klasik....104
4.4.2.1 Uji Normalitas....105
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas....107
4.4.2.3 Uji Heteroskedatisitas....108
4.4.3 Analisis Korelasi....109
4.4.3.1 Korelasi Secara Persial antara Strategi Harga dan Kepuasan Jemaah....109

4.4.3.2 Korelasi Secara Persial antara Diferensiasi Layanan Dan Kepuasan Jemaah 110
4.4.3.3 Kolerasi Secara Parsial Antara Strategi Harga dan Diferensiasi Layanan Terhadap Kepuasan Jemaah ……....111
4.4.3 Analisis Koefesien Determinasi ……...112
4.5 Pengujian Hipotesis 114
4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Uji T 114
4.5.2 Pengujian Hipotesis secara simultan Uji F……...117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 121
5.1 Kesimpulan 121
5.2 Saran 123

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN