

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	11
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Jadwal Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Pengertian Jasa.....	13
2.1.1.1 Pengertian Pendekatan Ordinal	13
2.1.2 Pengertian Jasa.....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Harga.....	19
2.1.5.1 Peranan Harga	20
2.1.6 Citra Perusahaan	21

2.1.7 Promosi	22
2.1.8 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen..	28
2.2.2 Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.3 Hubungan antara Promosi dengan Kepuasan Konsumen	29
2.2.4 Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan Konsumen	30
2.3 Hipotesis	31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	32
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.2.2.1 Jenis Data	35
3.2.2.2 Populasi	35
3.2.2.3 Sampel.....	36
3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data	37
3.2.2.5 Pengolahan Data.....	37
3.3 Model Penelitian.....	38
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.4.1 Instrumen Penelitian	39
3.4.2 Nilai Jenjang Interval	40
3.5 Teknis Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Regresi Berganda	40
3.5.2 Uji Validitas	41
3.5.3 Uji Reabilitas	41
3.5.4 Uji <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	41
3.5.5 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.5.1 Uji Normalitas.....	42
3.5.5.2 Heteroskedastisitas	43
3.5.5.3 Uji Multikolinearitas	44

3.5.6 Uji Hipotesis	45
3.5.6.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	45
3.5.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	48
3.5.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Karakteristik Responden.....	51
4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian	52
4.1.2.1 Nilai Jenjang Interval	52
4.1.2.2 Uji Validitas	62
4.1.2.3 Uji Reliabilitas.....	64
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik	64
4.1.2.5 Analisis Regresi Berganda	68
4.1.2.6 Uji Hipotesis.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2	Jumlah Konsumen <i>Wedding Organizer</i> Tahun 2019.....	35
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.4	Klasifikasi Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel Independen (X1, X2, X3, X4) dan Variabel Dependen (Y)	40
Tabel 4.1	Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.2	Klasifikasi Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.3	Penilaian Indikator Harga	55
Tabel 4.4	Klasifikasi Variabel Harga.....	56
Tabel 4.5	Penilaian Indikator Promosi	56
Tabel 4.6	Klasifikasi Variabel Promosi	57
Tabel 4.7	Penilaian Indikator Citra Perusahaan.....	58
Tabel 4.8	Klasifikasi Variabel Citra Perusahaan	59
Tabel 4.9	Penilaian Indikator Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.10	Klasifikasi Variabeel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Promosi	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	64

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Transformasi Variabel Penelitian	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Penelitian	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian	67
Tabel 4.21 Hasil Analisis regresi Berganda	68
Tabel 4.22 Analisis Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	70
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Secara Bersama-sama (Uji F).....	71