

## DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Pengertian Jasa.....	10
2.1.1 Klasifikasi Jasa .....	10
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa .....	15
2.1.4 Biaya Kualitas Jasa.....	16
2.2 Pengertian Pelayanan .....	16
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan .....	23
2.2.3 Faktor Penyebab Buruk nya Pelayanan .....	24

2.2.4 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3 Pengertian Harga .....	27
2.3.1 Tujuan Penentuan Harga.....	27
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Harga.....	28
2.3.3 Strategi Penentuan Harga .....	29
2.3.4 Taktik Penentuan Harga .....	30
2.3.5 Pedomen Dalam Memilih Penentuan Harga Yang Tepat.....	33
2.3.6 Dimensi Harga .....	35
2.3.7 Prosedur Penetapan Harga .....	36
2.4. Kepuasan Konsumen .....	36
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	36
2.4.2 Komponen-Komponen Kepuasan Konsumen .....	38
2.4.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas.....	39
2.4.4 Elemen-Elemen Kepuasan Konsumen .....	39
2.4.5 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidak Puasan Konsumen .....	40
2.4.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	41
2.4.7 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	42
2.4.8 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	43
2.5 PenelitianTerdahulu.....	46
2.5 Kerangka Pemikiran .....	48
2.6 Hipotesis .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	49

3.2 Operasional Variabel.....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	52
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1 Uji Reabilitas.....	54
3.6.2 Uji Validitas.....	54
3.7 Analisis Deskriptif.....	54
3.7.1 Regresi linear berganda.....	55
3.7.2 Menghitung koefisien korelasi.....	56
3.7.3 Menghitung koefisien determinasi.....	56
3.7.4 Uji T Hipotesis.....	56
3.7.5 Uji F ( Simultan ).....	57
3.7.6 Kualitatif.....	58
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
4.2 Struktur Organisasi.....	60
4.3 Visi dan Misi perusahaan.....	61
4.4 Aktivitas Perusahaan.....	62
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Identifikasi Responden.....	63
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	63
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65

5.1.3	Identitas Responden Berdasarkan jabatan/Pekerjaan .....	66
5.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan .....	67
5.2	Hasil Peneliti Mengenai Pelayanan.....	88
5.3	Hasil Peneliti Mengenai Harga .....	102
5.4	Hasil Peneliti Mengenai Kepuasan .....	115
5.5	Uji Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan.....	119
5.5.1	Uji Validitas .....	119
5.5.2	Uji Reabilitas .....	124
5.5.3	Regresi Linear Berganda.....	125
5.5.4	Uji Koefisien Korelasi.....	127
5.5.5	Uji Koefisien Determinasi.....	130
5.5.6	Uji Hipotesis ( Uji-t) .....	131
5.5.6	Uji Simultan (Uji-f).....	133
BAB VI	PENUTUP .....	136
6.1	Kesimpulan .....	136
6.2	Saran.....	137
DAFTAR	PUSTAKA .....	141
LAMPIRAN	.....	143

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	43
2.2 Kerangka Kepemikiran.....	48





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Data Tabulasi Kuesioner Penelitian .....
Lampiran	2	Hasil Pengolahan Data SPSS .....



## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Daftar harga dan jenis jasa yang di tawarkan agung laundry.....	4
1.2 Daftar jumlah konsumen dan pendapatan agung laundry.....	5
2.1 Klasifikasi jasa .....	12
3.1 Operasional variabel.....	50
5.1 Identifikasi responden berdasarkan umur.....	64
5.2 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	65
5.3 Identitas responden berdarkan jabatan dan pekerjaan.....	66
5.4 Identitas responden berdasarkan pendapatan.....	68
5.5 Penampilan karyawan agung laundry.....	71
5.6 Fasilitas tempat parkir laundry.....	73
5.7 Pelayanan tepat waktu.....	74
5.8 Pelayanan yang tidak berbelit .....	76
5.9 Pelayanan yang cepat.....	77
5.10 Pelayanan yang tanggap.....	79
5.11 Mampu menyelesaikan keluhan pelanggan.....	80
5.12 Menjaga hubungan komunikasi yang baik.....	82
5.13 Kepedulian terhadap keluhan pelanggan agung laundry.....	83
5.14 Kenyamanan pelanggan.....	85

5.15	Keamanan pelanggan.....	86
5.16	Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel pelayanan (X1) pada jasa agung laundry di marpoyan.....	88
5.17	Kualitas kinerja agung laundry.....	96
5.18	Daya tahan produk .....	97
5.19	Harga dapat bersaing.....	99
5.20	Memperlihatkan keunggulan dari masing masing perusahaan.....	100
5.21	Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel Harga (X2) pada jasa gunglaundry.....	102
5.22	Keyakinan terhadap jasa.....	108
5.23	Harapan terhadap jasa .....	109
5.24	Jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen.....	111
5.25	Keyakinan untuk terus menggunakan jasa.....	112
5.26	Keinginan untuk merekomendasikan jasa kepada orang lain .....	114
5.27	Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel Kepuasan (Y) pada jasa agung laundry .....	115
5.28	Hasil analisis validitas kuisisioner variabel pelayanan.....	120
5.29	Hasil analisis validitas kuisisioner variabel harga.....	122
5.30	Hasil analisis validitas kuisisioner variabel kepuasan.....	123
5.31	Hasil uji reliabilitas seluruh variabel.....	124
5.32	Hasil analisis regresi linear berganda.....	126
5.33	Hasil analisis Koreasi.....	128
5.34	Interprestasi keeratan hubungan koefisien korelasi.....	130



5.35	Hasil analisis koefisien determinasi.....	131
5.36	Hasil uji-f (simultan) .....	132
5.37	Hasil uji-t (parsial).....	13

