

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Harga .....	14
2.1.2 Promosi.....	21
2.1.3 Teori Kualitas Layanan .....	24
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	39
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	42
2.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Rahayu Abadi .....	42

2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Rahayu Abadi.....	43
2.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Rahayu Abadi .....	44
2.4	Model Penelitian.....	45
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	46

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	49
3.1.1	Jenis Penelitian .....	49
3.1.2	Jenis Data .....	50
3.2	Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1	Populasi .....	51
3.2.2	Sampel.....	52
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	53
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	54
3.5	Metode Analisis Data .....	56
3.5.1	Pengolahan Data.....	56
3.5.2	Analisis Deskriptif.....	57
3.5.3	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.5.4	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	60

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum .....	68
4.1.1	Profil Perusahaan.....	68
4.1.2	Profil Responden .....	70
4.2	Analisis Data .....	71
4.2.1	Tanggapan Responden .....	71
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel .....	80
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	89
4.2.4	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	99
4.2.5	Uji Reliability .....	102
4.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	104

4.3	Pembahasan.....	106
-----	-----------------	-----

## **BAB V KESIMPULAN**

5.1	Simpulan .....	121
5.1.1	Simpulan atas Hipotesis .....	121
5.2	Implikasi.....	122
5.2.1	Implikasi Teori .....	122
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	124
5.3	Rekomendasi.....	125

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu .....	40
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	45
Gambar 4. 1 Struktur Model SEM .....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Komplain pada CV. Rahayu Abadi per Juli 2021- Desember 2021.....	5
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2	Skala Likert .....	56
Tabel 4.1	Usia Responden.....	71
Tabel 4.2	Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	72
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	72
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Promosi .....	74
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Layanan.....	76
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Pelanggan.....	79
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Harga.....	81
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Promosi .....	82
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Layanan.....	84
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Pelanggan .....	87
Tabel 4.11	<i>Goodness of Fit Index</i> .....	90
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Data .....	91
Tabel 4.13	Descriptive Statistics .....	94
Tabel 4.14	<i>Mahalobis Distance</i> .....	95
Tabel 4.15	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Harga, Promosi dan layanan .....	97
Tabel 4.16	Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading Kepuasan Pelanggan .....	99
Tabel 4.17	Index Penguji Kelayakan.....	100
Tabel 4.18	<i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	100
Tabel 4.19	Uji Reability .....	104
Tabel 4.20	Hasil Uji Hipotesis .....	105
Tabel 4.21	Indikator Variabel Harga.....	108
Tabel 4.22	Indikator Variabel Promosi .....	110
Tabel 4.23	Indikator Variabel Layanan .....	113
Tabel 4.24	Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	117

Tabel 5.1	Hipotesis.....	121
Tabel 5.2	Implikasi Teori .....	123
Tabel 5.3	Implikasi Manjerial .....	125



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner .....	A-1
Lampiran B. Hasil Uji Statistik .....	A-4
Lampiran C. Hasil Turnitin .....	A-7
Lampiran D. Tabulasi Data .....	A-8
Lampiran E. Output Analisis Data AMOS.....	A-12

