

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DATA LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TUJUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2. Proses	11
2.1.3. Kenyamanan.....	13
2.1.4. Persepsi Kewajaran Harga	13
2.2. Kerangka Pikir	14
2.3. Hipotesis.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Metode Penelitian	17
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	17
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	18

3.4. Populasi dan Sampel	20
3.4.1. Populasi	20
3.4.2. Sampel.....	20
3.5. Teknik Analisis Data.....	20
3.5.1. Uji Validitas	20
3.5.2. Uji Reabilitas.....	21
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	21
3.5.3.1. Uji Normalitas Data	21
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	21
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	22
3.5.4. Analisis Regresi Berganda	22
3.5.5. Uji T	23
3.5.6. Uji F	23
3.5.7. Uji Koefisien Determinasi	23
3.6. Definisi Operasional.....	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	27
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.	27
4.1.2. Karakteristik Responden.	27
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
4.1.2.3. berapakah kali menggunakan jasa 92barbershop.....	30
4.1.3. Hasil Analisis Data	31
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas	32
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	33
4.1.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	33
4.1.3.3.1. Pengujian Normalitas	33
4.1.3.3.2. Pengujian Multikolinearitas.	34
4.1.3.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas	35
4.1.3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.	36
4.1.3.5. Hasil Koefisien Determinasi	38

4.1.3.6. Hasil Uji f	39
4.1.3.7. Hasil Uji t	40
4.2. Pembahasan	
4.2.1. Proses, Kenyamanan dan persepsi kewajaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	42
4.2.2. Proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.....	42
4.2.3. Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.....	43
4.2.4. Persepsi kewajaran harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	49
DAFTAR LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

3.1	Instrument Skala Likert.....	19
4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	28
4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
4.3	Berapa Kali Menggunakan Jasa 92Barbershop.....	30
4.4	Hasil Uji Validitas.....	31
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	32
4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	34
4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	37
4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
4.9	Hasil Uji F.....	49
4.10	Hasil Uji T.....	40



DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Pikir.....15

4.1. Normal P-Plot of Regression Standardized Residual Dependent
Variable: Kepuasan Pelanggan (Y).....33

4.2. Grafik Scatterplot36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	51
Lampiran 2	Jawaban Responden	57
Lampiran 3	r-tabel	62
Lampiran 4	t-tabel	63
Lampiran 5	f-tabel	64
Lampiran 6	Hasil SPSS Uji Validitas	65
Lampiran 7	Hasil SPSS Uji Reliabilitas	68
Lampiran 8	Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	69
Lampiran 9	Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi (R ²)	71
Lampiran 10	Hasil SPSS Uji Signifikansi Simultan	71
Lampiran 11	Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda.....	71

