

DAFTAR ISI

Daftar isi
Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
CURRICULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Asumsi	7
BAB II : KAJIAN TEORI	9
2.1 Pelayanan Prima	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	9
2.1.2 Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima	10
2.1.3 Konsep Pelayanan Prima	12
2.1.4 Indikator Pelayanan Prima	13
2.2 Harga	14
2.2.1 Pengertian Harga	14
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	15
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	18
2.2.4 Strategi Penetapan Harga	19
2.2.5 Indikator Harga	20
2.3 Kepuasan Nasabah	21
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2.3.2 Faktor – Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah	21

2.3.3 Elemen Kepuasan Nasabah	23
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	24
2.3.5 Indikator Kepuasan Nasabah	25
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Kerangka Berfikir	31
2.6 Hipotesis	32
BAB III : METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.2.1 Variabel <i>Independen</i>	35
3.2.2 Variabel <i>Dependen</i>	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	37
3.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1 Sumber Data	38
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	39
3.5 Metode Analisis Data	40
3.5.1 Uji Validitas Dan Reabilitas	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3 Analisis Regresi Berganda	43
3.5.4 Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.5.5 Pengujian Hipotesis	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum PT. Pegadaian Cabang Probolinggo.....	47
4.1.1 Deskripsi Responden	52
4.1.2 Penilaian Responden	55
4.2 Analisis Data	59
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	59
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	62
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.2.4 Koefisien Determinasi	68
4.2.5 Pengujian Hipotesis	68
4.3 Pembahasan	71

BAB V : PENUTUP.....	74
3.1 Kesimpulan	74
3.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN