DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN
KATA PENGANTAR ..... **i**
ABSTRAK iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR X
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 14
1.3. Pembatasan Masalah 15
1.4. Rumusan Masalah 15
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian 16
1.5.1. Maksud Penelitian 16
1.5.2. Tujuan Penelitian 16
1.6. Kegunaan Penelitian 17
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian 17
1.7.1. Lokasi Penelitian 17
1.7.2. Waktu Penelitian 18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Teori dan Konsep 19
2.1.1. Pengertian Majemen Pemasaran 19
2.1.2. Bauran Pemasaran Jasa (*Marketing Mix*) 20
2.1.3. Pengertian Harga 22
2.1.3.1. Metode Penetapan Harga 23
2.1.3.2. Tujuan Penetapan Harga 26
2.1.3.3. Strategi Penetapan Harga 28
2.1.3.4. Peranan Harga 30
2.1.3.5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga 32
2.1.3.6. Dimensi dan Indikator Harga 33
2.1.4. Pengertian Kualitas Layanan 34
2.1.4.1. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan 35
2.1.4.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan 37
2.1.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan 38

2.1.5.1. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan 39
2.1.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 40
2.1.5.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan 42
2.1.5.4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan 42
2.1.6. Penelitian Terdahulu 44
2.2. Kerangka Pemikiran 49
2.3. Paradigma Penelitian 51
2.4. Hipotesis 52

BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Objek dan Subjek Penelitian 53
3.2. Desain Penelitian 53
3.3. Operasional Variabel Peneltian 55
3.3.1. Metode Yang Digunakan 55
3.3.2. Operasional Variabel Penelitian 56
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian 62
3.4.1. Populasi 62
3.4.2. Sampel 63
3.4.3. Teknik Sampling 64
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian 64
3.5.1. Jenis dan Sumber Data 64
3.5.2. Sumber Data 65
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data 66
3.5.4. Instrumen Penelitian 67
3.6. Teknik Analisis Data 68
3.6.1. Uji Validitas dan Realibilitas 70
3.6.1.1. Uji Validitas 70
3.6.1.2. Uji Realibilitas 71
3.6.1.3. Uji Asumsi Klasik 72
3.7. Metode Analisis Data 74
3.7.1. Analisis Korelasi Berganda 74
3.7.2. Analisis Regresi Linear Berganda 77
3.7.3. Koefisien Determinasi 78
3.8. Uji Hipotesis 79
3.8.1. Pengujian Secara Parsial (Uji Statistik t) 79
3.8.2. Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik F) 81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil Penelitian 83

4.1.1. Gambaran Umum Labpratorium Klinik Westerindo 83
4.1.2. Analisis Deskriptif 84
4.1.2.1. Karakterisrik Responden 84
4.1.3. Analisis Data.....86
4.1.3.1. Deskripsi Variabel Penelitian 86
4.1.3.2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas 96
4.1.3.3. Uji Asumsi Klasik 101
4.1.3.4. Uji Analisis Korelasi Berganda 105
4.1.4.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda 107
4.1.4.6. Koefisien Determinasi 109
4.1.4. Uji Hipotesis Penelitian 111
4.1.4.1. Uji t (Uji Parsial) 111
4.1.4.2. Uji F (Uji Simultan) 114
4.2. Pembahasan.....116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 125
5.2. Saran 126

DAFTAR PUSTAKA 130
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Harga *Medical Check Up* 2020 7
Tabel 1.2. Data Jumlah Pasien *Medical Check Up* Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang Tahun 2019 8
Tabel 1.3. Hasil Pra *Survey* Mengenai Harga di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang 10
Tabel 1.4. Hasil Pra *Survey* Mengenai Kualitas Layanan di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang 10
Tabel 1.5. Hasil Pra *Survey* Mengenai Tingkat Kepuasan di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang 13
Tabel 1.6. Waktu Penelitian 18
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 45
Tabel 3.1. Desain Penelitian 54
Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian 57
Tabel 3.3. Data Jumlah Pasien *Medical Check Up* Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang Tahun 2019 62
Tabel 3.4. Kategori Skala 69
Tabel 3.5. Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel 76
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 84
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 85
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 85
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Harga 86
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan 90
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien 94
Tabel 4.7. Validitas Variabel Harga 97
Tabel 4.8. Validitas Variabel Kualitas Layanan 97
Tabel 4.9. Validitas Variabel Tingkat Kepuasan 98
Tabel 4.10. Realibilitas Variabel Harga 99
Tabel 4.11. Realibilitas Variabel Kualitas Layanan 100
Tabel 4.12. Realibilitas Variabel Tingkat Kepuasan Pasien 100

Tabel 4.13. Uji Normalitas Satu Sampel Kolmograv Smirnov 102
Tabel 4.14. Uji Multikolinieritas.....105
Tabel 4.15. Uji korelasi Berganda.....106
Tabel 4.16. Uji Regresi Linear Berganda 108
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi Simultan.....109
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi Parsial 110
Tabel 4.19. Uji t 112
Tabel 4.20. Uji F 115