

DAFTAR ISI

	hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II: LANDASAN TEORI	7
A. Pemasaran Jasa	7
B. Definisi Jasa	9
C. Karakteristik Jasa	10
D. Kualitas Produk	12
E. Pengukuran Kualitas Jasa	16
F. Persepsi Pelanggan	22
G. Kepuasan Pelanggan	23
H. Sistem Informasi	28
I. Loyalitas Merek	30

I.1. Fungsi loyalitas merek.....	31
I.2. Tingkatan loyalitas merek	32
J. Kerangka Pemikiran	30
K. Hipotesis.....	37
BAB III: METODE PENELITIAN	38
A. Tempat dan Waktu penelitian	38
B. Jenis dan Sumber data	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	40
E. Metode Analisis	40
F. Definisi Operasional Variabel	47
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Kualitas Pelayanan Jasa PT. MIF	52
B. Diagram Kartesius Kualitas Jasa.....	58
C. Kualitas Pelayanan Barang PT. MIF.....	62
D. Diagram Kartesius Kualitas Barang.....	69
E. Loyalitas Merek Pelanggan.....	72
F. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek.....	77
G. Hubungan Antara Kualitas Jasa dan Kualitas Barang.....	80
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	85