

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	2
Kualitas Layanan B2B.....	2
Reputasi Perusahaan	3
Kepuasan Pelanggan.....	3
Loyalitas Pelanggan.....	4
BAB III	
HIPOTESIS PENELITIAN	4
BAB IV	
KERANGKA PENELITIAN.....	8
BAB V	
METHODE PENELITIAN.....	8
BAB VI	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	9
Hasil Penelitian	11
Pembahasan	12
KESIMPULAN.....	14
IMPLIKASI MANAJERIAL.....	15

KETERBATASAN PENELITIAN.....	15
SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA	15
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN.....	19
Lampiran 1 Kuesioner	19
Lampiran 2 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	23
Lampiran 3 Ringkasan Penelitian Sebelumnya.....	25
Lampiran 4 Profil Responden.....	27
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Reliabilitas	29
Lampiran 6 Hasil Lisrel.....	33