

## DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Perumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BABA II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pemasaran .....	13
B. Pemasaran Jasa .....	15
1. Pengertian Jasa .....	15
2. Arti Pemasaran Jasa .....	15
3. Dimensi mutu Jasa .....	16
4. Strategi Pemasaran bagi perusahaan Jasa .....	18

a. Meningkatkan deferensiasi bersaing .....	20
b. Mutu Pelayanan .....	20
c. Produktivitas .....	21
5. Bauran Pemasaran Jasa .....	22
a. Element Produk .....	23
b. Harga dan Biaya lainnya .....	25
c. Tempat .....	28
d. Promosi .....	29
e. Orang .....	31
f. Proses .....	33
g. Bukti Fisik .....	35
h. Produktivitas dan Kualitas .....	35
C. Konsep dan Level Produk .....	37
D. Perilaku Konsumen .....	39
E. Pengertian Loyalitas .....	39
1. Loyalitas Konsumen .....	39
2. Loyalitas Merek .....	40
3. Indikator Loyalitas Merek .....	45
F. Pengambilan Keputusan Konsumen / Pembeli .....	46
1. Keputusan dalam Pembelian .....	47
2. Jenis Perilaku Pembelian .....	47
3. Langkah-langkah dalam proses pembelian .....	48
G. Penelitian yang relevan .....	49
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Kerangka Pemikiran .....	52
B. Hipotesis Penelitian .....	59

C. Desain Penelitian	59
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	61
E. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	63
F. Metode Analisis Data	64

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Keadaan Umum Obyek Penelitian	68
B. Uji Prasarat Analisis	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolinieritas	74
3. Uji Heteroskedastisitas	75
C. Deskripsi Penilaian Responden	78
D. Analisis Regresi	90

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	96
B. Saran	102

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

TABEL		HAL
3.1	Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian .....	62
4.1	Koefisien korelasi Semua Dimensi .....	75
4.2	Distribusi Variabel Produk .....	78
4.3	Distribusi Variabel Harga .....	80
4.4	Distribusi Variabel Tempat .....	81
4.5	Distribusi Variabel Promosi .....	82
4.6	Distribusi Variabel Orang .....	84
4.7	Distribusi Variabel Proses .....	86
4.8	Distribusi Variabel Bukti Fisik .....	87
4.9	Distribusi Variabel Loyalitas .....	89
4.10	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	91
4.11	Nilai Signifikansi Masing-masing Variabel .....	91

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HAL
1.1 Data Daya Angkut PT. MOL, 2004 – 2006	4
1.2 Market Share MOL 2004 – 2005	5
2.1 Unsur-unsur dalam Proses Konsumsi Jasa	34
2.2 Piramida Loyalitas	43
3.1 Kerangka Pikir Penelitian	52
3.2 Model Penelitian	58
4.1 Bagan Organisasi PT. Mitsui O.S.K Lines Indonesia	70
4.2 Hasil Uji Normalitas Semua Dimensi	73
4.3 Hasil Uji Normalitas Semua Variabel	74
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Semua Dimensi	77
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Semua Variabel	77