

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 |