

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PEERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	xii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah Penelitian	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Pemelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Harga.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Hubungan Antar Variabel	25
2.7 Hipotesis	27
2.8 Model Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Desain Riset.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.5 Unit Analisis	32

3.6 Defenisi Operasional Variabel	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
4.1 Deskripsi Data Responden	48
4.2 Analisis Deskriptif	51
4.3 Uji Validitas	57
4.4 Unit Reliabilitas	60
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.6 Anlisis Jalur	65
BAB V PEMBAHASAN	79
5.1 Hasil Pembahasan	79
5.2 Temuan Penelitian.....	82
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	85
6.3 Implikasi Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	91