

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistem Penulisan	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas	11
1. Kualitas Produk	14
2. Kualitas Pelayanan	18
B. Waktu	22
C. Harga	23
D. Kualitas Hubungan (<i>Relationship Quality</i>)	26
1. Kepuasan Konsumen.....	29
2. Kepercayaan Konsumen	32
3. Komitmen	34

E. Interaksi	35
F. Penelitian Terdahulu	37
G. Kerangka Penelitian	38
H. Hipotesis Penelitian	40

BAB III.METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	45
B. Jenis dan Sumber Data	45
C. Populasi dan Sampel	46
D. Metode Pengumpulan Data	47
E. Metode Analisis Data	48
1. Analisis Faktor	48
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
3. Analisis Regresi Linear	56
F. Variabel Operasional	58

BAB IV. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Perusahaan	62
B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	65
C. Katalog Produk	67
D. Karakteristik Responden	69

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas	74
B. Uji Reliabilitas	76
C. Regresi Linear	77
D. Uji t	79
E. Pembahasan Data	81

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 84

B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 86

LAMPIRAN I 89

LAMPIRAN II 95

LAMPIRAN III 102

LAMPIRAN IV 112