

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian	6

F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Defini Jasa	9
B. Reputasi Perusahaan (<i>Company Reputation</i>).....	9
C. Kualitas Jasa (<i>Services Quality</i>)	11
D. Harga dan Biaya (<i>Prices and Costs</i>)	14
E. Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>)	16
F. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	19
G. Kerangka Kerja (<i>Frame Work</i>).....	20
H. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
B. Jenis dan Sumber Data.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Penelitian Pendahuluan.....	27
E. Metode Analisis Data.....	34

F. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
B. Karakteristik Responden.....	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Pelaksanaan Administrasi Survei	55
B. Penyiapan Data	56
C. Analisis Hasil Penelitian Dengan SEM	63
D. Pengujian Hipotesis	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN - LAMPIRAN	87