

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
G. Sistematik Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran	11
B. Pemasaran Jasa	15
C. Kualitas Layanan.....	17
D. Kepuasan Konsumen.....	20
E. Pelanggan (<i>Loyalitas</i>)	23
F. Penelitian Terdahulu	27
G. Kerangka Pikir	29
H. Hipotesis	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis dan Sumber Data	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional Variabel.....	36
F. Teknik Pengolahan dan Metode Analisi Data.....	40
G. Metode Analisis Data	43
H. Prosedur SEM	48

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	50
B. Karakteristik Responden	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Administrasi Survei	67
B. Penyimpanan Data.....	68
C. Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	71
D. Pengujian Hipotesis.....	81

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	85
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN - LAMPIRAN**