

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Jasa	15
B. Kualitas Layanan	18
C. Harga	25

D. Kepuasan Pelanggan	33
E. Loyalitas Pelanggan	41
F. Penelitian Terdahulu	46
G. Kerangka Pikir	48
H. Model Penelitian	49
I. Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	54
A. Tempat dan Waktu Penelitian	54
B. Jenis dan Sumber Data	54
C. Populasi dan Sampel	56
D. Metode Pengumpulan Data	57
E. Metode Analisis Data	57
F. Analisis Path (Diagram Jalur)	61
G. Definisi Operasional Variabel	66
BABA IV GAMBAR UMUM LOKASI PENELITIAN	74
A. Sejarah Bengkel Ahong Motor	74
B. Visi dan Misi	75
C. Karakteristik Responden	76
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	81
A. Uji validitas dengan Analisis Faktor	81
B. Uji Reliabilitas	90
C. Analisis Jalut (Paht Analysis)	93

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN – LAMPIRAN	115