

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Loyalitas Pelanggan	10
B. Konsep Loyalitas Pelanggan	11
C. Kategori Loyalitas.....	12

D. Pelanggan yang Loyal : Definisi yang berguna	13
E. Kualitas Produk.....	15
F. Dimensi kualitas.....	16
G. Tingkat Produk : Hierarki Nilai Pelanggan.....	17
H. Klasifikasi Produk.....	19
I. Manajemen Hubungan Pelangga.....	21
J. Maanfaat Manajemen Hubungan Pelanggan	23
K. Model manajemen Hubungan Pelanggan.....	25
L. Nilai Pelanggan	26
M. Perilaku Pelanggan.....	28
N. Kepuasan Pelanggan.	29
O. Kepuasan Pelanggan.	32
P. Faktor-faktor Diterminasi Kepuasan Pelanggan	32
Q. Mengamati Kepuasan.	33
R. Penelitian Terdahulu	34
S. Model Penelitian	36
T. Kerangka Berfikir	37
U. Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Jenis dan Sumber Data.....	39
C. Metode Pengumpulan Data	41
D. Populasi dan Sampel	43
E. Metode Pengolahan Data	44
F. Analisis Jalur.....	47
G. Definisi Operasional Variabel.....	55

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
1. Sejarah Perusahaan.....	59
2. Visi dan Misi Perusahaan	60
B. Karakteristik Responden.....	51

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas.....	65
B. Uji Reliabilitas.....	68
C. Analisis Path	66
1. Analisis Regresi.....	69
2. Analisis Regresi	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	89
----------------------	-----------