

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Definisi Pemasaran.....	10
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Harga.....	15
D. Kepuasan Pelanggan.....	16
E. Loyalitas Pelanggan.....	20
F. Penelitian Terdahulu.....	24
G. Model Penelitian.....	25
H. Kerangka Pikir Penelitian.....	26
I. Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
B. Jenis dan Sumber Data.....	32

C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Pengolahan Data.....	35
F. Metode Analisis Data.....	39
G. Definisi Operasional Variabel.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	50
B. Data Responden.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Validitas.....	61
B. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
C. Analisis Path (Diagram Jalur).....	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	87