

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Tujuan Penelitian.	9
1.5.2 Manfaat Penelitian	10
BABII LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Kualitas	13
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Dimensi <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	17
2.5 Kepuasan Konsumen.....	19
2.6 Dimensi Kepuasan Konsumen	21

2.7	Mengukur Kepuasan Konsumen	21
2.8	Loyalitas Konsumen	23
2.9	Dimensi Loyalitas Konsumen	25
2.10	Indikator Loyalitas Konsumen	26
2.11	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.12	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.13	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	28
2.14	Penelitian Terdahulu	29
2.15	Hipotesis.....	34
2.16	Model Penelitian	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1	Desain Riset	35
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.2.1	Waktu Penelitian	35
3.2.2	Tempat Penelitian.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1	Jenis Data	39
3.3.2	Sumber Data Yang Diperoleh	37
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Metode Pengumpulan Data	40
3.6	Metode Analisis Data.....	40
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Karakteristik Responden	50
4.1.2	Hasil Penelitian	55

4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.3	Temuan Penelitian.....	74
4.4	Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	77
5.3	Implikasi Penelitian.....	80
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN.....	84
	Lampiran 1. Kuesioner.....	85
	Lampiran 2. <i>Output</i> Struktural Tahap 1	90
	Lampiran 3. <i>Outout</i> Struktural Tahap 2	92
	Lampiran 4. Karakteristik 30 Responden (Pre Test).....	94
	Lampiran 5. Karakteristik 100 Responden.....	94
	Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner 30 Responden (Pre Test)	95
	Lampiran 7. Hasil Uji Validitas 30 Responden (Pre Test).....	96
	Lampiran 8. Reliability 30 Responden (Pre Test).....	102
	Lampiran 9. Tabulasi 100 Responden.....	103
	Lampiran 10. Hasil Uji Validitas 100 Responden	106
	Lampiran 11. Reliability 100 Responden.....	112