

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Pembatasan Masalah	5
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Teori.....	8
2.1.1. Jasa	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	19
2.2. Hasil Penelitian sebelumnya	23
2.3. Hubungan antar Variabel	24
2.4. Hipotesis	25
2.5. Model Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Riset	27
3.2. Jenis dan Sumber Data	27
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4. Unit Analisis	30
3.5. Definisi Operasional Variabel	31
3.6. Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden	42
4.1.2. Hasil Penelitian	46
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.3. Temuan Penelitian	60
4.4. Keterbatasan penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	64
5.3. Implikasi Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69