

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Jasa	12
B. Kualitas Pelayanan	18

	C. Kepuasan Konsumen	29
	D. Loyalitas Pelanggan	35
	E. Penelitian Terdahulu	42
	F. Kerangka Pikir Penelitian	47
	G. Hipotesis	50
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	54
	B. Jenis dan Sumber Data	54
	C. Populasi dan Sampel	55
	D. Metode Pengumpulan Data	56
	E. Teknik Pengolahan Data	58
	F. Metode Analisis Data	62
	G. Definisi Operasional Variabel	67
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	71
	B. Karakteristik Responden	78
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	84
	B. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	86
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	98
	B. Saran	99
	DAFTAR PUSTAKA	101
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	102