

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	I
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah Penelitian .....	5
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II       LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Pelayanan .....	10
B. Pengertian Relationship Marketing .....	12

	C. Proses Keputusan Konsumen .....	18
	D. Kerangka Peikir Penelitian .....	21
	E. Hipotesis .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tempat Penelitian dan Waktu .....	23
	B. Jenis dan Sumber Data .....	23
	C. Populasi dan sampel .....	24
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
	E. Metode Pengolahan Data .....	28
	F. Dfinisi Operasional Variabel .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
	A. Sejarah Toyota .....	37
	B. Demografi Responden .....	42
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Uji Validitas .....	47
	B. Uji Reabilitas .....	48
	C. Analisis Data .....	48
	1. Pengujian Hipotesis Simultan .....	49
	2. Pengujian Hipotesis Parsial .....	50
	3. Fungsi Diskriminan .....	54
	4. Angka Kritis .....	54

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	59

**DAFTAR PUSTAKA**