

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Profile Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kualitas Layanan	15
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Loyalitas Pelanggan	17

2.5	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.7	Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.9	Kerangka Pemikiran	25
2.10	Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	29
3.3	Tahapan Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas.....	37
3.7	Teknik Analisis Data	40
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Karakteristik Responden	48
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V.....		72
PENUTUP.....		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		88

LAMPIRAN.....	98
---------------	----