

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
Manfaat Teoritis :.....	11
Manfaat Praktis: .....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
<b>BAB II</b> .....	13
<b>TINJAUAN PERPUSTAKAAN</b> .....	13
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1 Pemasaran .....	13
2.1.2 Perilaku Pelanggan .....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Kualitas Produk.....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	18

2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III</b> .....	25
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Operasional Variabel .....	26
3.3 Tahapan Penelitian .....	32
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.5 Pengumpulan Data .....	35
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas .....	36
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV</b> .....	49
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
4.1 Karakteristik Penelitian .....	49
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
<b>BAB V</b> .....	87
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	87
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b> .....	95