

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1. Strategi Pemasaran.....	15
2.1.2. Kualitas pelayanan.....	15
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	24
2.1.6. Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	38

3.2.2	Skala Pengukuran.....	41
3.3	Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel.....	42
3.4	Data Diperlukan dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1	Data Diperlukan.....	43
3.4.2	Sumber Data.....	43
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.5.1	Uji Validitas.....	43
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.6.2	Method of Successive Interval (MSI)	47
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.5	Uji Hipotesis	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Pengumpulan Data.....	54
4.2	Karakteristik Responden	54
4.2.1	Jenis Kelamin	54
4.2.2	Usia	55
4.2.3	Pekerjaan.....	56
4.3	Hasil Penelitian.....	56
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V	PENUTUP.....	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		81