

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan.	5
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Identifikasi Masalah	15
1.4 Tujuan penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.5.1 Aspek Teoritis	15
1.5.2 Aspek Praktis	16
1.6. Sistematika Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 Marketing	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Kepuasan pelanggan	19
2.1.4 Loyalitas pelanggan.....	20
2.1.5 Tahap Pembentukan Loyalitas	20
2.1.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.7 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	22

2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran	40
2.4	Hipotesis	42
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	43
	3.2.1 Operasionalisasi Variabel	43
	3.2.2 Skala Pengukuran	47
3.3	Tahapan Penelitian	48
3.4	Pengumpulan Data.....	49
	3.4.1 Jenis Data	49
	3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5	Populasi dan Sampel.....	50
	3.5.1 Populasi.....	50
	3.5.2 Sampel.....	50
	3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	51
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
	3.6.1 Uji Validitas	52
	3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7	Teknik Analisis Data	55
	3.7.1 Analisis Deskriptif	56
	3.7.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	57
	3.7.3 Uji Metode Successive Internal (MSI).....	61
	3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.8	Uji Hipotesis.....	63
	3.8.1 Uji T (Uji Parsial)	63
BAB IV HASIL PENELITIAN		64
4.1	Pengumpulan Data.....	64
4.2	Karakteristik Responden	65
	4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
	4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3	Hasil Penelitian.....	67
	4.3.1 Analisis Deskriptif	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103