

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran umum OMG Event Asia.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.1.3 Layanan yang di jual OMG Event Asia.....	4
1.1.4 Stuktur Organisasi.....	5
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Batasan Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Pemasaran Jasa	16
2.1.3 Kualitas Layanan	17
2.1.4 Keputusan Pembelian	19
2.1.5 Dimensi Keputusan Pembelian.....	19
2.1.6 Proses keputusan pembelian	21

2.1.7	Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.8	Karakteristik Loyalitas pelanggan	22
2.1.9	Dimensi Loyalitas Pelanggan	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran	26
2.4	Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	28
3.2.1	Operasional Variabel	28
3.2.2	Skala Pengukuran	34
3.3	Tahapan Penelitian	35
3.4	Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel	37
3.4.3	Teknik Sampling.....	38
3.5	Pengumpulan Data	39
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Alat Ukur Penelitian	40
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	44
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Analisis Deskriptif	47
3.7.2	Uji Normalitas.....	48
3.7.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Uji Validitas.....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	57
4.3	Teknik Analisis Data	59

4.3.1	Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	59
4.3.2	Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian	61
4.3.3	Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	64
4.4	Uji Asumsi Klasik	66
4.4.1	Uji Normalitas.....	66
4.4.2	Perhitungan Analisis Jalur	68
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	79
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	80
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		83
a.	Lampiran Kuesioner.....	i
b.	Lampiran Data Hasil Kuesioner.....	v