

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Masalah .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	11
1.4    Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5    Tujuan Penelitian.....	12
1.6    Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1    Aspek Teoritis.....	13
1.6.2    Aspek Praktis .....	13
1.7    Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.7.1    Lokasi dan Objek Penelitian.....	13
1.7.2    Waktu dan Periode Penelitian .....	13
1.8    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1    Landasan Teori .....	15
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	15
2.1.2    Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	16
2.1.2.1    Bauran Pemasaran Jasa .....	16
2.1.3    Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4    Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5    Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.6    Penelitian Terdahulu .....	20

2.2	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>30</b>
2.3	<b>Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>
3.1	<b>Karakteristik Penelitian .....</b>	<b>33</b>
3.2	<b>Alat Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
3.2.1	<b>Variabel Operasional.....</b>	<b>35</b>
3.3	<b>Tahapan Penelitian .....</b>	<b>40</b>
3.4	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>42</b>
3.4.1	<b>Populasi Penelitian.....</b>	<b>42</b>
3.4.2	<b>Sampel Penelitian.....</b>	<b>42</b>
3.5	<b>Pengumpulan Data dan Sumber Data .....</b>	<b>43</b>
3.6	<b>Validitas dan Realibilitas.....</b>	<b>44</b>
3.6.1	<b>Validitas .....</b>	<b>44</b>
3.6.2	<b>Reliabilitas .....</b>	<b>46</b>
3.7	<b>Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>46</b>
3.7.1	<b>Structural Equation Modeling (SEM).....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
4.1	<b>Deskripsi Variabel .....</b>	<b>49</b>
4.1.1	<b>Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>49</b>
4.2	<b>Structural Equation Modeling (SEM).....</b>	<b>53</b>
4.2.1	<b>Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>) .....</b>	<b>53</b>
4.2.2	<b>Uji Goodness of Fit (GOF) .....</b>	<b>56</b>
4.3	<b>Analisis Pengaruh Variabel.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	<b>Hasil Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>61</b>
4.3.2	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>63</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>
5.1	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>65</b>
5.2	<b>Saran .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>72</b>

