

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ...	2
1.1.5 Produk dan Layanan.....	6
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya	6
1.2 Latar Belakang Penelitian	8
1.3 Identifikasi Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian.....	20
1.5.1 Kegunaan Teoritis	20
1.5.2 Kegunaan Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.2 Jasa	23
2.1.3 Kualitas Jasa	23
2.1.4 Kualitas Layanan	24
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	26
2.1.6 Bauran Pemasaran	27
2.1.7 Harga.....	28
2.1.8 Dimensi Harga	30
2.1.9 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.10 Dimensi Kepuasan Pelanggan	33
2.1.11 Loyalitas Pelanggan	35
2.1.12 Dimensi Loyalitas Pelanggan	36
2.1.13 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	37
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi	39
2.2.2 Ulasan Jurnal Nasional	43
2.2.3 Ulasan Jurnal Internasional	47
2.3 Kerangka Pemikiran	51
2.4 Hipotesis	53
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	54
 BAB III METODE PENELITIAN	 55
3.1 Jenis Penelitian	55
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	55
3.2.1 Variabel Operasional	55
3.2.2 Skala Pengukuran	59
3.2.3 Tahapan Penelitian	60
3.3 Populasi dan Sampel	61

3.3.1	Populasi	61
3.3.2	Sampel	61
3.4	Pengumpulan Data	63
3.4.1	Data Primer	63
3.4.1	Data Sekunder.....	63
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	63
3.5.1	Uji Validitas	64
3.5.2	Uji Reliabilitas	66
3.6	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	67
3.7	Uji Asumsi Klasik	68
3.8	Teknik Analisis Data	71
3.8.1	Analisis Deskriptif	71
3.8.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	72
3.9	Pengujian Hipotesis	73
3.9.1	Pengujian Secara Simultan	73
3.9.2	Pengujian Secara Parsial	74
3.9.3	Koefisien Determinasi	74
3.9.3	Uji <i>Trimming</i>	75
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1	Pengumpulan Data.....	77
4.2	Karakteristik Responden.....	77
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	80
4.3	Hasil Penelitian.....	81
4.3.1	Analisis Diskriptif.....	82
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	97
4.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	102
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran	128
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	128
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	