

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1. <i>M-Service Quality</i>	3
2.2. <i>Customer Satisfaction</i>	3
2.3. <i>Customer Loyalty</i>	4
2.4. Hubungan antara <i>m-service quality</i> dengan kepuasan pelanggan.....	4
2.5. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan	5
2.6. Hubungan antara <i>m-service quality</i> dengan loyalitas pelanggan.....	5
2.7. Pengaruh mediasi kepuasan pelanggan terhadap hubungan antara <i>m-service quality</i> dan loyalitas pelanggan.....	6
BAB III METODE PENELITIAN	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	14
BAB V KESIMPULAN.....	16
DAFTAR PUSTAKA	17