

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Kegunaan Teoritis	14
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Strategi Pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Kepuasan pelanggan.....	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.5 Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	20
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
2.8 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32

3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	32
	3.2.1. Variabel Operasional	32
	3.2.2. Skala Pengukuran	35
3.3	Tahap Penelitian	36
3.4	Populasi dan Sampel	37
	3.4.1. Populasi	37
	3.4.2. Sampel	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
	3.5.1. Jenis Data	38
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
	3.6.1. Uji Validitas	38
	3.6.2. Uji Reliabilitas.....	41
3.7	Teknik Analisis Data	41
	3.7.1. Analisis Deskriptif.....	41
3.8	Metode Analisis Data	43
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	44
	3.9.1. Uji Normalitas	44
	3.9.2. Uji Heteroskedasitas.....	44
	3.9.3. Uji Multikolinearitas	44
	3.9.4. Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.10	Uji Hipotesis	45
	3.10.1. Pengujian pada Regresi Parsial (Uji t)	45
	3.10.2. Pengujian pada Regresi Simultan (Uji f)	46
3.11	Koefisien Determinasi	46
	DAFTAR PUSTAKA	72