

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
Manfaat Teoritis :.....	11
Manfaat Praktis:	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PERPUSTAKAAN	13
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Pelanggan	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Kualitas Produk.....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.7 Penelitian Terdahulu	18

2.2 Kerangka Pemikiran	23
2.3 Hipotesis Penelitian	23
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel	26
3.3 Tahapan Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.5 Pengumpulan Data	35
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
3.7 Teknik Analisis Data	40
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Karakteristik Penelitian	49
4.2 Hasil Penelitian	53
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95