

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2.1.1 Unsur-unsur Kualitas Layanan.....	26
2.1.2 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk	44
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	47
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	50
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	52
2.2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	54
2.2.3 Faktor-faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan.....	56
2.2.4 Strategi Kepuasan Konsumen	58
2.3 Konsep Loyalitas Pelanggan	59
2.4 Teori Yang Digunakan	63
2.4.1 Kajian Peneliti Terdahulu.....	64
2.5 Kerangka Pemikiran.....	66
2.6 Pengembangan Hipotesis	69
 BAB III OBJEK dan METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	71
3.2 Metode Penelitian.....	71
3.3 Operasional Variable.....	73
3.4 Jenis dan Sumber Data	75
3.5 Populasi dan Sampel	76
3.5.1 Populasi	76
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	78
3.6 Metode Analisis.....	79

3.6.1	Uji Validitas	79
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	81
3.6.3	Analisis Regresi.....	83
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis	83

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	87
4.1.1	Gambaran Umum Responden	87
4.1.2	Tanggapan responden mengenai kualitas layanan baraya travel.....	92
4.1.3	Tanggapan responden mengenai kepuasan Konsumen	102
4.1.4	Tanggapan responden mengenai loyalitas konsumen	105
4.2	Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	108
4.2.1	Hasil Uji Validitas	108
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	111
4.2.3	Uji Regresi.....	112
4.2.3.1	Secara Tidak Langsung	113
4.2.3.2	Secara Langsung	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran.....	127
	Daftar Pustaka	129
	Lampiran	131