

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Pengertian Jasa.....	10
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	11
2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	12
2.3 Kualitas Jasa.....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	14
2.3.2 Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa.....	17
2.3.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa.....	18
2.3.4 Indikator Kualitas Jasa.....	19
2.4 Loyalitas Konsumen.....	20
2.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	20
2.4.2 Jenis Loyalitas.....	22
2.4.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	23
2.4.4 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	23
2.4.5 Indikator Loyalitas Konsumen.....	24
2.5 Hubungan Antara Kualitas Jasa dan Loyalitas Pelanggan.....	25
2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
2.7 Kerangka Pemikiran.....	28
2.8 Hipotesis.....	30
BAB III	
3.1 Objek Penelitian.....	31

3.1.1	Sejarah singkat perusahaan.....	31
3.1.2	Visi dan misi.....	31
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.2.1	Sumber Data.....	34
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	36
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	41
3.2.6	Pengujian Instrumen.....	43
3.2.7	Uji Regresi Linier Sederhana.....	46
3.2.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	47
BAB IV		
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Profil Responden.....	49
4.2	Analisis Deskriptif.....	52
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Jasa.....	54
4.3	Pengujian Instrumen.....	62
4.3.1	Uji Validitas Pearson Product Moment Correlation.....	62
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.4	Regresi Linier Sederhana.....	66
4.5	Pengujian Hipotesis.....	67
4.6	Pembahasan.....	67
BAB V		
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		