

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Kerangka Pemikiran	33
C. Pengembangan Hipotesis	34
BAB III. METODE PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian	38

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
C. Metode Analisis Data	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Analisis Deskriptif	53
B. Analisis Regresi Linier	59
C. Pembahasan	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Omset Penjualan Agen <i>Travel CV. Bhima Perkasa</i>	8
Tabel 3.1. Interval Skala	45
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel	46
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel	47
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2. Umur Responden.....	54
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel 4.4. Pendapatan Responden	55
Tabel 4.5. Penilaian Responden terhadap <i>Confidence Benefits</i>	56
Tabel 4.6. Penilaian Responden terhadap <i>Social Benefits</i>	57
Tabel 4.7. Penilaian Responden terhadap <i>Special Treatment Benefits</i>	57
Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.10. Hasil Regresi Berganda.....	60
Tabel 4.11. Hasil Regresi Berganda.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Omset Penjualan Agen <i>Travel CV. Bhima Perkasa</i>	7
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	81
Lampiran 2. Rekapitulasi Data.....	84
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	91
Lampiran 4. Hasil Frekuensi Karakteristik Responden	96
Lampiran 5. Hasil Frekuensi Variabel	98
Lampiran 6. Hasil Regresi	99