

Halaman Judul.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	9
1.3 TUJUAN PENELITIAN	10
1.4 MANFAAT PENELITIAN	10
1.5 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
1.5.1. Tinjauan Teoritik.....	11
1.5.2. Tinjauan Empirik.....	27
1.6 PENGARUH ANTAR VARIABEL	40
1.6.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
1.6.2. Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	41
1.6.3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	42
1.6.4. Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	43
1.6.5. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	44
1.7 KERANGKA PEMIKIRAN	45
1.8 HIPOTESIS	47
1.9 DEFINISI KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	49
1.9.1. Definisi Konsep.....	49

1.9.2. Definisi Operasional.....	50
1.10 METODE PENELITIAN	56
1.10.1. Tipe Penelitian.....	56
1.10.2. Objek Penelitian	56
1.10.3. Populasi dan Sampel	56
1.10.4. Teknik Sampling	58
1.10.5. Jenis Data dan Sumber Data	59
1.10.6. Teknik Pengumpulan Data	59
1.10.7. Skala Pengukuran	59
1.10.8. Uji Instrumen Penelitian.....	60
1.10.9. Teknik Analisis Data	61
1.10.10. Uji Hipotesis	64
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	66
2.1 SEJARAH PERUSAHAAN	66
2.2 VISI MISI DAN TUJUAN	67
2.3 STRUKTUR ORGANISASI.....	67
2.4 PRODUK DAN HARGA.....	68
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
3.1 HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	71
3.1.1. Uji Validitas	71
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	73
3.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN	74
3.2.1 Usia Responden.....	74
3.2.2 Pendidikan Terakhir Responden	76
3.2.3 Pekerjaan Responden	77
3.2.4 Pengeluaran Perbulan Responden	77
3.3 TEKNIK ANALISIS DATA.....	79

3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	79
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial.....	129
3.4 PEMBAHASAN	145
BAB IV PENUTUP	153
4.1 KESIMPULAN	153
4.2 SARAN	154
DAFTAR PUSTAKA	156