

DAFTAR ISI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Loyalitas Pelanggan.....	11
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Harga	20
D. Kepuasan Pelanggan.....	24
E. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	30
F. Telaah Penelitian Terdahulu	35
G. Kerangka Pemikiran	41
H. Hipotesis	41
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
A. Rancangan Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	45
D. Klarifikasi Variabel Penelitian	46
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47

F.	Skala Pengukuran Variabel	54
G.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	55
H.	Metode Analisis Data	58
I.	Uji Hipotesis.....	62
BAB IV	66
A.	Analisis Deskriptif.....	66
B.	Analisis Kuantitatif.....	77
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
BAB V	98
A.	Kesimpulan.....	98
B.	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	