

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ...	iii
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN ABTRAKSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABLE	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4

BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Kualitas Pelayanan.....	6
B. Kepuasan Pelanggan	10
C. Loyalitas	15
D. Hubungan Antar Ku Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas	
E. Penelitian Terdahulu	20

	F. Kerangka Pemikiran	23
	G. Hipotesis Penelitian	23
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Metode Penelitian	24
	B. Jenis Data	24
	C. Populasi dan Sample	24
	D. Teknik Pengambilan Sample	24
	E. Metode pengumpulan Data	25
	F. Definisi Oprasionalisasi Variable	26
	G. Skala Pengukuran Variable	28
	H. Uji Validitas Uji Realibilitas	29
	I. Teknik Analisis Data	31
	J. Pengujian Hipotesis	32
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PERSEMBAHAN	
	A. Analisi Deskripsif	34
	B. Analisis Kualitatif	34
	C. Pengujian Hipotesis	42
	D. Pembahasan	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	46
	B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA