

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
II. LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Bauran Pemasaran Jasa	6
2.3 Karakteristik Jasa	7
2.4 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	7
2.5 Penelitian Terdahulu	12
2.6 Hipotesis Penelitian	13
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian.....	16
3.3 Populasi dan Sampel	17
3.4. Sumber Data	18
3.5. Teknik Pengumpulan data	18
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	26
3.8 Teknik Pengujian Instrumen	27
3.9 Teknik Analisis Data	29

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.2.	Karakteristik Responden.....	38
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	41
4.4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	55
4.5	Hasil Analisis Data.....	57
4.6	Implikasi Managerial.....	61

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66

DAFTAR PUSTAKA	67
-----------------------------	----

LAMPIRAN