

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	11
1.3	Tujuan Penelitian	12
1.4	Manfaat Penelitian	13
1.5	Kerangka Pemikiran	13
1.6	Hipotesis	14

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Pemasaran	15
2.2	Pengertian Jasa.....	16
2.3	Karakteristik Jasa.....	16
2.4	Klasifikasi Jasa	17
2.5	Kualitas Pelayanan.....	20
2.6	Loyalitas	25

III. METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	28
3.2	Jenis Data.....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	29

3.4	Populasi dan Sampel.....	29
3.5	Operasional Variabel	30
3.6	Uji Instrumen Penelitian	34
3.7	Analisis Data.....	35

IV. PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	37
4.2	Hasil Uji Instrumen.....	39
4.3	Analisis Kualitatif	42
4.4	Analisis Kuantitatif	52

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------