

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori – Teori terkait penelitian	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Prilaku Konsumen	9
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.6 <i>Artificial Intelligent</i>	21
2.2 Penelitian sebelumnya	22
2.3 Kerangka Penelitian Teorities	27
2.4 Hipotesa Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian.....	28

3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Pengumpulan data	32
3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Analisa Deskriptif.....	34
3.6.2 Menentukan Indeks Kepuasan	34
3.6.3 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	35
3.6.4 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DATA DAN ANALISA DATA	41
4.1 Karakteristik Responden	41
4.2 Pengujian Validitas	42
4.3 Pengujian Reliabilitas	44
4.4 Hasil Analisa	44
4.4.1 Analisa Kualitas Layanan	44
4.4.2 Analisa Kepuasan	45
4.4.3 Uji Hipotesa	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	
BIODATA.....	
LAMPIRAN.....	