

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Logo Perusahaan.....	2
1.1.2 Visi & Misi Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis	17
1.5.2 Aspek Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	22
2.1.4 Perilaku Konsumen	25
2.1 Kualitas Pelayanan	27
2.1.1 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	28
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	29
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	32

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33
2.2.3 Model Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	38
2.3 Loyalitas Pelanggan	39
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	41
2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	42
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	43
2.4 Penelitian Terdahulu	44
2.5 Kerangka Pemikiran	52
2.6 Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Jenis Penelitian	57
3.2 Operasional Variabel	58
3.3 Skala Pengukuran	62
3.4 Tahapan Penelitian.....	63
3.5 Populasi dan Sampel	64
3.5.1 Populasi.....	64
3.5.2 Sampel	64
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.7 Sumber Data	66
3.8 Uji Keabsahan Data.....	67
3.8.1 Uji Validitas	67
3.8.2 Uji Reliabilitas	68
3.9 Teknik Analisis Data.....	69
3.9.1 Analisis Deskriptif	69
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	69
3.9.3 Analisis Factor Loading	71
3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
3.10 Pengujian Hipotesis	73
3.10.1 Pengujian Uji t	73
3.10.2 Pengujian Uji F	74
3.10.3 Koefisien Determinasi	75
BAB IV PEMBAHASAN.....	76

4.1 Karakteristik Responden	76
4.1.1 Analisis Data Responden	77
4.1.2 Analisis Data Penelitian	80
4.2 Uji Asumsi Klasik	83
4.2.1 Uji Normalitas.....	83
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	85
4.2.3 Uji Homoskedastisitas	85
4.3 Uji Faktor Loading	86
4.4 Analisis Regresi Berganda.....	88
4.5 Uji Hipotesis.....	90
4.5.1 Uji t.....	90
4.5.2 Uji F	93
4.5.3 Koefisien Determinasi	95
4.6 Pembahasan	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	100
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106