



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
A. Loyalitas Konsumen.....	10
1. Definisi Loyalitas Konsumen	10
2. Aspek-Aspek Loyalitas Konsumen.....	12
3. Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen.....	14
B. Kualitas Layanan.....	18
1. Definisi Kualitas Layanan	18



2. Aspek-Aspek Kualitas Layanan.....	23
C. Dinamika Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Konsumen	25
D. Hipotesis	30
BAB III. METODE PENELITIAN	31
A. Identifikasi Variabel Penelitian	31
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
C. Subjek Penelitian	32
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Instrumen Pengambilan Data.....	34
F. Validitas dan Reliabilitas.....	40
G. Metode Analisis Data	41
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL ANALISIS	43
A. Deskripsi Subjek	43
B. Deskripsi Kualitas Alat Ukur	44
C. Deskripsi Data.....	49
D. Uji Asumsi	61
E. Uji Hipotesis	63
F. Analisis Tambahan.....	65
G. Kesimpulan Analisis	69
H. Pembahasan	69
BAB V. PENUTUP	84
A. Kesimpulan Penelitian.....	84
B. Saran.....	84



DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	94