



DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Lingkup Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II Tinjauan Literatur dan Hipotesis.....	12
2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2 Jasa.....	13
2.2.1 Strategi Pemasaran Jasa.....	17
2.3 Kualitas Layanan.....	19
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.5.1 Pendekatan Attitudinal dan Behavioral.....	24



2.5.2	Kategori Loyalitas.....	25
2.5.3	Tahap-Tahap Loyalitas Berdasarkan Pendekatan Attitudinal dan Behavioral.....	26
2.5.4	Pengukuran Loyalitas Merek.....	28
2.5.5	Skala Loyalitas.....	29
2.6	Penelitian Terdahulu.....	29
2.7	Hipotesis.....	35
2.7.1	Hipotesis Pertama.....	35
2.7.2	Hipotesis Kedua.....	36
2.7.3	Hipotesis Ketiga.....	37
2.8	Model Penelitian.....	37
BAB III	Metode Penelitian.....	39
3.1	Populasi Penelitian.....	39
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3	Penentuan Sampel.....	39
3.4	Definisi Operasional.....	40
3.5	Uji Validitas Sampel Kecil.....	43
3.6	Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	48
3.7	Prosedur Analisis.....	49
3.8	Uji F.....	50
3.9	Uji T.....	50
3.10	Uji Statistik Deskriptif.....	51
BAB IV	Hasil dan Pembahasan.....	52
4.1	Profil Responden.....	52
4.2	Uji Validitas Sampel Besar.....	56
4.3	Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	58
4.4	Hasil Penelitian.....	59
4.4.1	Statistik Deskriptif.....	59
4.4.2	Uji Hipotesis.....	62



4.4.3	Uji Variabel Kepuasan Sebagai Mediator.....	72
4.4.4	Hasil Uji Variabel Kepuasan Sebagai Mediator.....	74
4.4.5	Pembahasan.....	82
BAB V	Kesimpulan, Implikasi Manajerial, dan Saran Untuk	
	Penelitian Selanjutnya.....	86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Keterbatasan Riset.....	88
5.3	Implikasi Manajerial.....	89
5.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	90
	DAFTAR PUSTAKA.....	92
	LAMPIRAN.....	96