

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Tesis	ii
Sertifikasi	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 Pengertian Jasa	11
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.1.3 Pemasaran Jasa	18
2.1.4 Kualitas Jasa dan pelayanan	19
2.1.5 Kepuasan Konsumen	24
2.1.6 Strategi Kepuasan Konsumen	29
2.1.7 Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.8 Konsep dan Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	36

2.1.9 Strategi Menjaga dan Mempertinggi Loyalitas Konsumen	40
2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Pengembangan Model	51
2.4 Identifikasi Kebijakan Perusahaan dan Indikator Variabel	52
2.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	52
2.4.1.1 Tangibles	52
2.4.1.2 Reliability	53
2.4.1.3 Responsiveness	54
2.4.1.4 Assurance	55
2.4.1.5 Empathy	57
2.4.2 Variabel Loyalitas Konsumen	59
2.4.2.1 Behaviour	59
2.4.2.2 Attitude	59
2.4.2.3 Cognitive	59

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Populasi dan Sampel	61
3.3 Desain Kuesioner dan Skala Pengukuran	63
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.5 Metode Analisis Data	67
3.5.1 Descriptive Analysis	67

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	73
4.2	Analisis Tingkat Harapan Dan Tingkat Kinerja	77
4.2.1	Hasil Kuesioner	77
4.2.2	Analisis Kuadran	99
4.2.2.1	Tingkat Harapan Konsumen	99
4.2.2.2	Tingkat Kinerja Perusahaan	101
4.2.2.3	Importance Performance Analisis	102
4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen	109
4.3.1	Tingkat Kepuasan Konsumen	109
4.3.2	Tingkat Loyalitas Konsumen	110
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Implikasi Teoritis	119
5.3	Implikasi Kebijakan	121
5.4	Keterbatasan Penelitian	124
DAFTAR PUSTAKA		125