

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Nilai Pelanggan	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pelanggan.....	31
2.1.6 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	32
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.1.8 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	34
2.1.9 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	35

2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.1.1 Variabel Penelitian.....	43
3.1.2 Definisi Operasional.....	44
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.2.1 Populasi	47
3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.5 Metode Analisis Data	50
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	50
3.5.1.1 Uji Validitas.....	51
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.5.2 Teknik Analisis Data	51
3.5.2.1 Deskriptif Persentase	51
3.5.2.2 Analisis Jalur	52
3.5.2.3 Uji Normalitas	53
3.5.3 Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Profil Responden.....	57
4.1.2 Jenis Kelamin Responden dengan Pemakaian Mobil.....	57
4.1.3 Umur Responden dengan Pemakaian Mobil	58
4.1.4 Pendidikan Responden dengan Pemakaian Mobil.....	59
4.2 Analisis Data	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.2.3 Uji Normalitas Data	62

4.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
4.2.5 Pembentukan Model Analisis Jalur dan Pengujian Hipotesis.....	64
4.2.5.1 Pembentukan Model Analisis	64
4.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....	65
4.3 Pembahasan.....	67
4.3.1 Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
4.3.2 Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	74
5.3 Keterbatasan.....	74
5.4 Agenda Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79