

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Persetujuan Draft Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIS	
2.1 Telaah Pustaka	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Kualitas	11
2.2 Identifikasi Kebijakan	16
2.2.1 Identifikasi Kepuasan Konsumen	16
2.2.2 Identifikasi Kualitas <i>Core Product</i>	16
2.2.3 Identifikasi Kualitas <i>Extended Product</i>	20
2.3 Pengembangan Model Empiris	26

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis dan Sumber Data	28
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Metode Pengumpulan Data	31
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.5	Uji Asumsi Klasik	34
3.6	Uji Regresi Berganda	36
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1	Pendahuluan	38
4.2	Analisis Deskriptif	39
4.2.1	Variabel <i>Core Product</i>	40
4.2.2	Variabel <i>Extended Product</i>	42
4.2.3	Variabel Kepuasan Pelanggan	45
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.4	Uji Asumsi Klasik	48
4.5	Uji Regresi	51
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1	Ringkasan Penelitian	56
5.2	Kesimpulan Atas Hipotesis	58
5.3	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	59
5.4	Implikasi Teoritis	62
5.5	Implikasi Manajerial	63
5.6	Keterbatasan Penelitian	66
5.7	Penelitian Yang Akan Datang	66

DAFTAR PUSTAKA