

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Persetujuan Draft Tesis	iii
Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Masalah	7
1.3 Masalah Penelitian	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS	
2.1 Telaah Pustaka	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kompetensi Tenaga Penjualan.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Identifikasi Kebijakan	16
2.2.1 Identifikasi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.2 Identifikasi Kebijakan Kompetensi Tenaga Penjualan	18

	2.2.3 Identifikasi Kebijakan Kualitas Pelayanan	20
	2.3 Pengembangan Model Empiris	23
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Jenis dan Sumber Data	24
	3.2 Populasi dan Sampel	24
	3.3 Metode Pengumpulan Data	25
	3.4 Metode Analisis Data	27
BAB IV	ANALISIS DATA	
	4.1 Pendahuluan	33
	4.2 Deskripsi Umum Obyek Penelitian	33
	4.3 Deskripsi Umum Responden	34
	4.4 Analisis Deskriptif	36
	4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
	4.6 Uji Normalitas	50
	4.7 Uji Asumsi Klasik	51
	4.8 Uji Regresi	53
	4.9 Uji Kelayakan Model	56
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
	5.1 Ringkasan Penelitian	58
	5.2 Kesimpulan Atas Hipotesis	60
	5.3 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	62
	5.4 Implikasi Teoritis	67
	5.5 Implikasi Manajerial	68
	5.6 Keterbatasan Penelitian	72
	5.7 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	72

DAFTAR PUSTAKA