

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penyusunan	6
1.4. Manfaat dan kegunaan	7
BAB II: DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1. Sejarah Perusahaan	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	10
2.3. Sumber Daya Manusia.....	11
2.4. Tantangan Bisnis	28
2.5. Proses Bisnis.....	30

BAB III: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN &

HIPOTESA.....	32
3.1. Pemasaran.....	32
3.2. Prilaku Konsumen.....	35
3.3. Kualitas Produk.....	37
3.4. Kepuasan Pelanggan	42
3.5. Loyalitas Pelanggan	44
3.6. Penelitian Terdahulu	47
3.7. Kerangka Pemikiran (Theoretical Framework)	48
3.8. Hipotesa..... ..	50

BAB IV: METODE PENELITIAN.....

4.1. Jenis Penelitian.....	52
4.2. Identifikasi Variabel.....	53
4.3. Skala Pengukuran.....	55
4.4. Operasional Variabel.....	55
4.5. Lokasi Penelitian.....	57
4.6. Subjek Penelitian.....	57
4.7. Populasi dan Sampel.....	58
4.8. Metode Pengambilan Sampel.....	58
4.9. Tehnik Pengumpulan Data.....	59
4.10. Tehnik Analisis	60
4.10.1. Analisa Deskriptif.....	60
4.10.2. Analisa Konfirmasi Faktor.....	60
4.10.3. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	61
4.10.4. Uji Multikolinearitas Dan Autokorelasi.....	62
4.10.5. Analisa Regresi.....	62

BAB V: HASIL DAN ANALISA	67
5.1. Profil Responden.....	67
5.2. Analisa Deskriptif	71
5.3. Analisa Konfirmasi Faktor	75
5.4. Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Data.....	76
5.5. Normalitas Data	80
5.6. Uji Multikolinieritas Data Dan Autokorelasi.....	81
5.7. Nilai Koefisien Determinasi.....	84
5.8. Hasil Uji Simultan.....	85
5.9. Uji Parsial.....	86
5.10. Pembahasan.....	90
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
6.1. Kesimpulan.....	92
6.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	98
RIWAYAT HIDUP.....	109