

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Pembatasan Masalah .....	5
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	13
2.3. Sumber Daya .....	18
2.4. Tantangan Bisnis .....	19
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA</b>	
3.1. Kajian Pustaka .....	21
3.1.1. Konsep Kualitas Produk .....	21
3.1.1.1. Atribut Produk .....	22
3.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk .....	23
3.1.1.3. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	24
3.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	25
3.1.2.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	27
3.1.3. Konsep Kepuasan Konsumen .....	27
3.1.3.1. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	28
3.1.3.2. Manfaat Kepuasan Konsumen .....	30
3.1.3.3. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan .....	30
3.1.4. Konsep Loyalitas Pelanggan .....	33
3.1.4.1. Pengertian Loyalitas .....	33

3.1.4.2	Tingkatan Loyalitas .....	36
3.1.4.3.	Tahapan Loyalitas Berdasarkan Pendekatan Attitudional dan Behavioral .....	38
3.2.	Kerangka Pemikiran .....	40
3.3.	Hipotesis .....	42
 <b>BAB IV METODOLOGI RISET</b>		
4.1.	Objek Penelitian .....	43
4.2.	Metode Riset .....	43
4.2.1.	Populasi dan Sampel .....	43
4.2.2	Variabel dan Pengukuran .....	44
4.2.3.	Metode Pengumpulan Data .....	48
4.2.4.	Metode Analisa Data .....	49
4.2.5.	Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	49
4.2.5.1.	Uji Validitas .....	50
4.2.5.2.	Uji Reliabilitas .....	50
 <b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>		
5.1.	Karakteristik Responden .....	52
5.2.	LISREL (Linear Structural Relationship) .....	55
5.3.	Uji Kecocokan Model .....	56
5.3.1.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	56
5.3.2.	Pengujian Model Fit .....	56
5.4.	Analisis Model Pengukuran .....	62
5.4.1.	Evaluasi terhadap Validitas dari model pengukuran .....	62
5.4.2.	Evaluasi terhadap Reliabilitas dari Model Pengukuran .....	63
5.5.	Analisis Model Struktural .....	64
5.6.	Diagram Path .....	65
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1.	Kesimpulan .....	68
6.2.	Saran .....	70
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		72
<b>LAMPIRAN</b> .....		74
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....		78