

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 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan Tesis	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	7
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	8
2.3 Bidang Usaha	11
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1 Konsep dan Definisi Jasa.....	12
3.2 Karakteristik Jasa	13
3.3 Kualitas Jasa.....	15
3.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	20
3.5 Manfaat Kualitas	23
3.6 Kepuasan Pelanggan.....	24
3.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
3.8 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
3.9 Keterkaitan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	28
3.10 Kualitas Produk dan pelayanan.....	29
3.11 Loyalitas Pelanggan	30

3.12	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	31
3.13	Merancang Dan Menciptakan Loyalitas.....	31
3.14	Tingkatan Loyalitas Pelanggan	33
3.15	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	36
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1	Metode riset	40
4.2	operasional variabel.....	40
4.3	Populasi atau Sumber Informasi	43
4.4	Teknik Penarikan sampel.....	44
4.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	46
4.6	Teknik Analisa Data.....	47
4.7	Hipotesis Statistik.....	48
BAB V	HASIL DAN ANALISIS	
5.1	Hasil Penelitian	50
5.2	Karakteristik Responden.....	50
5.3	Analisa Deskriptif	53
5.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan Petugas.....	53
5.3.2	Variabel Kepuasan Pelanggan pada Produk.....	54
5.3.3	Variabel Loyalitas Pelanggan	56
5.4	Pengujian Data dan Instrumen	59
5.4.1	Uji Reliabilitas	59
5.4.2	Uji Validitas	59
5.4.3	Analisa Faktor	60
5.5	Analisa Regresi	63
5.5.1	Uji Asumsi Klasik	63
5.5.1.1	Uji Heteroskedastisitas	63
5.5.1.2	Uji Multikolinearitas	66
5.5.1.3	Uji Autokorelasi.....	67
5.5.2	Pengujian Hipotesis dan Model	68
5.5.2.1	Uji F.....	68
5.5.2.2	Uji T	69
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	73
6.2	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP.....	99