

## DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penulisan.....	1
1.2 Rumusan Masalah/Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan-batasan Masalah.....	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	7
1.5 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan PT VIRA INTERCO.....	10
2.2 Lingkup Bidang usaha.....	11
2.3 Sumber Daya.....	12
2.4 Tantangan Bisnis.....	14
2.5 Proses Bisnis.....	15
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA</b>	
3.1. Teori Pemasaran.....	28
3.2. Kualitas Jasa.....	29
3.3. Kepuasan Konsumen.....	44
3.4. Loyalitas.....	48
3.5. Penelitian Terdahulu.....	55
3.6. Rerangka Pemikiran.....	57
3.7. Hipotesis.....	60

**BAB IV METODOLOGI**

4.1 Objek Riset (Tempat dan Waktu Penelitian).....61  
4.2 Metode Riset.....61  
4.3 Populasi dan sampel.....61  
4.4 Skala dan Teknik pengumpulan data.....62  
4.5 Teknik Pengumpulan data.....65  
4.6 Skala Pengukuran Variabel.....67  
4.7 Metode Analisa Data.....68

**BAB V HASIL DAN ANALISIS**

5.1. Karakteristik Responden.....71  
5.2. Uji Validitas.....73  
5.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....76  
5.4. Analisis Regresi.....82  
5.5. Pembahasan Analisis.....88

**BAB VI KESIMPILAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....90  
6.2 Saran.....92

**DAFTAR PUSTAKA** .....94

**LAMPIRAN** .....96

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP** .....109

MERCU BUANA