

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	10
H. Definisi Istilah	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori Perilaku Konsumen	14
B. Kajian Teori Kualitas Layanan	17

C. Kajian Teori Nilai Pelanggan	21
D. Kajian Teori Kepuasan Anggota	23
E. Hubungan Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Anggota	26
F. Kajian Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	32
C. Sumber Data	34
D. Instrumen Penelitian	34
E. Pengumpulan Data	37
F. Analisis Data	38
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, PEMBAHASAN...	48
A. Deskripsi Data	48
B. Pembuktian Hipotesis	71
C. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR RUJUKAN	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	