

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian.....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Definisi Istilah	12
I. Penelitian Terdahulu	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Pemasaran Jasa.....	17
B. Relationship Quality.....	19

C. Loyalitas	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	37
C. Instrumen Penelitian.....	39
D. Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	41
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN....	51
A. Deskripsi Data	51
B. Pembuktian Hipotesis.....	80
C. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR RUJUKAN	96
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101
RIWAYAT HIDUP.....	122