

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Asumsi Penelitian	10
F. Hipotesis Penelitian	11
G. Ruang Lingkup Penelitian	12
H. Definisi Istilah	16
I. Penelitian Terdahulu	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Tentang Manajemen Pemasaran Jasa	24
B. Tinjauan Tentang Kualitas Layanan	30
C. Tinjauan Tentang Kepercayaan	38

D. Tinjauan Tentang Loyalitas Anggota	40
E. Tinjauan Tentang Kepuasan Anggota	44
F. Hubungan Antar Variabel	49
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Rancangan Penelitian	54
B. Populasi Dan Sampel	55
C. Sumber Data	57
D. Instrumen Penelitian	58
E. Pengumpulan Data	60
F. Analisis Data	62
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN	
PEMBAHASAN	71
A. Deskripsi Data	71
B. Pembuktian Hipotesis	95
C. Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119
DAFTAR RUJUKAN	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	