

DAFTAR ISI

	Halaman
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	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	12
H. Definisi Istilah	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Tentang Perilaku Konsumen	15
B. Tinjauan Tentang Nilai Pelanggan	21
C. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	24
D. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan.....	31
E. Tinjauan Tentang Loyalitas Pelanggan	41

F. Hubungan Antar Variabel.....	48
G. Kajian Penelitian Terdahulu	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A. Rancangan Penelitian.....	58
B. Populasi dan Sampel.....	60
C. Instrumen Penelitian	62
D. Pengumpulan data.....	66
E. Analisis Data.....	68
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN	
PEMBAHASAN	79
A. Deskripsi Data	79
B. Pembuktian Hipotesis.....	104
C. Pembahasan.....	118
BAB V PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	130
DAFTAR RUJUKAN.....	131
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	