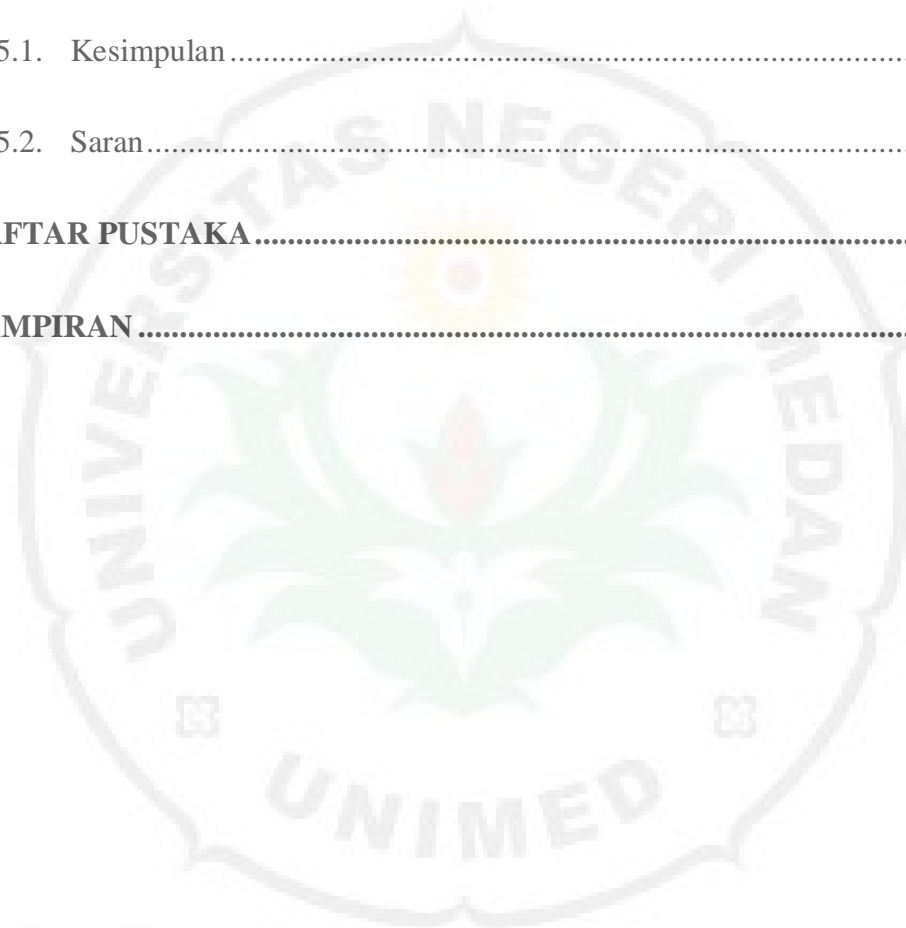


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kerangka Teori.....	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.3 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan).....	22

2.2	Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Berpikir	31
2.4	Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2.	Populasi dan Sampel	35
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.	Uji Instrumen Penelitian	39
3.6.	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.	Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan Alfamidi.....	47
4.2.	Deskripsi Identifikasi Responden	48
4.3.	Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.3.1.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	55
4.4.	Transformasi Data Ordinal Ke Interval.....	59
4.5.	Uji Asumsi Klasik	60
4.6.	Hasil Uji Hipotesis	63

4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	75



THE
Character Building
UNIVERSITY