

DAFTAR ISI

ABSTAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teoritis	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.1.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	13
2.1.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.2 <i>Public Relation</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Public Relation</i>	16
2.1.2.2 Proses <i>Public Relation</i>	17
2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Public Relation</i>	18
2.1.2.4 Indikator <i>Public Relation</i>	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.2 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.3 Manfaat dan Tujuan Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26

2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis.....	32
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Defisini Operasional.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Uji Kualitas Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data	40
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Pembahasan.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72

