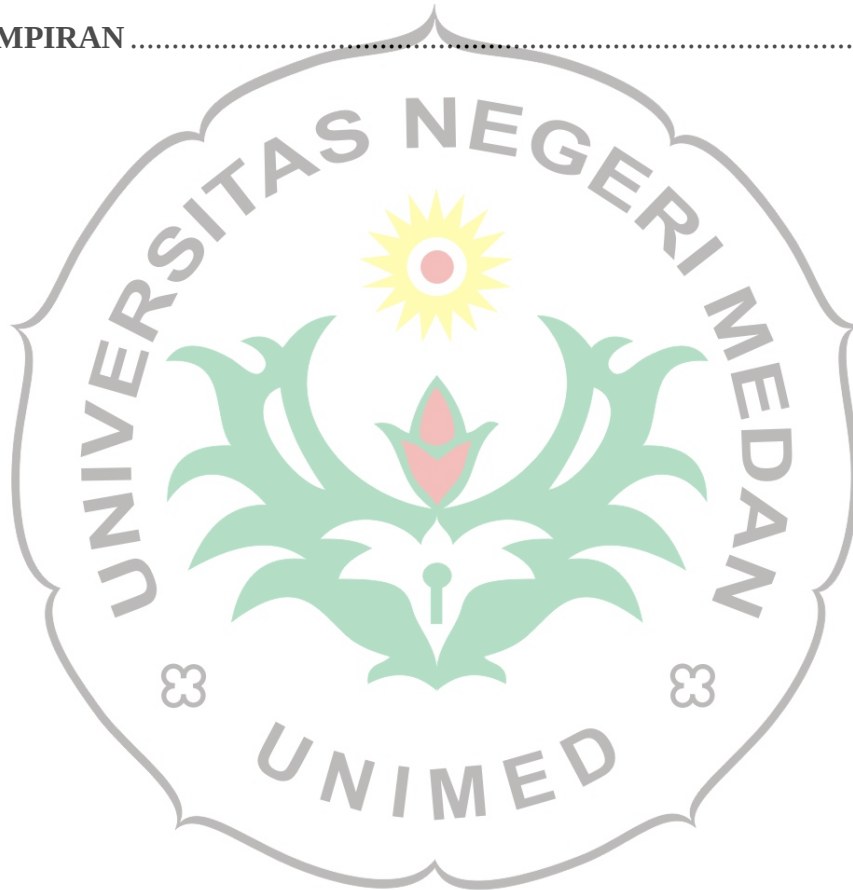


DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kerangka Teoritis	16
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3 Kualitas Produk	27
2.1.4 Kualitas Pelayanan	36
2.2 Penelitian Relevan	43
2.3 Kerangka Berfikir	46
2.4 Hipotesis	48

BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	51
3.3.1 Variabel Penelitian.....	51
3.3.2 Defenisi Operasional.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	56
3.5.1 Analisis Deskriptif	56
3.5.2 Ujian Kualitas Instrumen dan Data.....	56
3.5.3 Uji Hepotesis dan Analisis Data.....	57
BAB IV	65
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	65
4.1.2 Deskripsi Data Penelitian	67
4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	71
4.1.4 Analisis Data.....	75
4.1.5 Uji Hipotesis.....	78
4.2 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88

5.2	Saran	88
DAFTAR USTAKA.....		90
LAMPIRAN		93



THE *Character Building*
UNIVERSITY