

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
B. Konsep dan Teori	20
1. Manajemen	20
2. Manajemen Pemasaran.....	26
3. Kualitas Pelayanan	29

4. Loyalitas Konsumen	31
5. Kepuasan Konsumen	34
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Metode dan Pendekatan	45
B. Jenis dan Sumber Data	46
C. Populasi dan Sampel	47
D. Operasionalisasi Variabel.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	53
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Hasil Penelitian	62
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
2. Visi dan Misi	63
3. Struktur Organisasi.....	63
4. Nilai Perusahaan.....	65
B. Teknik Analisis Data.....	66
1. Analisis Deskriptif Statistik	67
2. Uji Instrumen Data	81
3. Uji Asumsi Klasik	86
4. Analisis Jalur	89

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	95
6. Uji Hipotesis	97
C. Pembahasan	110
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ahas 08304 Hasta Mulia Bayongbong	110
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ahas 08304 Hasta Mulia Bayongbong	113
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Ahas 08304 Hasta Mulia Bayongbong	114
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Ahas 08304 Hasta Mulia Bayongbong	117
BAB V PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	124