

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	8
1.5.1 Landasan Teori	8
1.5.2 Studi Empiris	11
1.5.3 Hipotesis Penelitian	13
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Jasa	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	15
2.2 Jasa	16
2.2.1 Pengertian Jasa	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3.3 Model Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.4 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	20
2.3.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	21
2.4 Nilai Pelanggan	23
2.4.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	23
2.4.2 Dimensi Nilai Pelanggan	24
2.5 Loyalitas Pelanggan	25
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.5.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	26
2.5.3 Tahapan Loyalitas	28
2.5.4 Jenis-jenis Loyalitas	29
2.5.5 <i>Driver</i> Loyalitas Pelanggan	30

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	35
3.1.1 Sejarah Singkat Toko Draf di Pasar Baru <i>Trade Center</i> Bandung.	35
3.1.2 Lokasi Toko Draf	36
3.1.3 Struktur Organisasi.....	36
3.1.4 Visi dan Misi.....	38
3.1.5 Aspek dan Kegiatan Usaha.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Metode Penelitian yang digunakan	39
3.2.2 Operasional Variabel	40
3.2.3 Sumber Data dan Cara Penentuan Data.....	46
3.2.3.1 Sumber Data	46
3.2.3.2 Cara Penentuan Data.....	47
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	48
3.2.4.1 Proses Data	48
3.2.5 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
3.2.5.1 Rancangan Analisis Data.....	49
3.2.5.2 Uji Hipotesis.....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden	64
4.2 Kualitas Pelayanan Pada Toko Draf Pasar Baru <i>Trade Center</i> Bandung	67
4.3 Nilai Pelanggan Pada Toko Draf Pasar Baru <i>Trade Center</i> Bandung	79

4.4 Loyalitas Pelanggan Pada Toko Draf Pasar Baru <i>Trade Center</i> Bandung	84
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Draf Pasar Baru <i>Trade Center</i> Bandung.....	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA	xvi
-----------------------------	-----