

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan Tesis</b> .....	ii
<b>Sertifikasi</b> .....	iii
<b>Abstract</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1 Telaah Pustaka .....	11
2.1.1 Pengertian Jasa .....	11
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	18
2.1.4 Kualitas Jasa dan pelayanan .....	19
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.6 Strategi Kepuasan Konsumen .....	29
2.1.7 Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.8 Konsep dan Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	36

2.1.9 Strategi Menjaga dan Mempertinggi Loyalitas Konsumen	40
2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Pengembangan Model	51
2.4 Identifikasi Kebijakan Perusahaan dan Indikator Variabel	52
2.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	52
2.4.1.1 Tangibles	52
2.4.1.2 Reliability	53
2.4.1.3 Responsiveness	54
2.4.1.4 Assurance	55
2.4.1.5 Empathy	57
2.4.2 Variabel Loyalitas Konsumen	59
2.4.2.1 Behaviour	59
2.4.2.2 Attitude	59
2.4.2.3 Cognitive	59
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Populasi dan Sampel	61
3.3 Desain Kuesioner dan Skala Pengukuran	63
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.5 Metode Analisis Data	67
3.5.1 Descriptive Analysis	67

## **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	73
4.2 Analisis Tingkat Harapan Dan Tingkat Kinerja .....	77
4.2.1 Hasil Kuesioner .....	77
4.2.2 Analisis Kuadran .....	99
4.2.2.1 Tingkat Harapan Konsumen .....	99
4.2.2.2 Tingkat Kinerja Perusahaan .....	101
4.2.2.3 Importance Performance Analisis .....	102
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen .....	109
4.3.1 Tingkat Kepuasan Konsumen .....	109
4.3.2 Tingkat Loyalitas Konsumen .....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	117
5.2 Implikasi Teoritis .....	119
5.3 Implikasi Kebijakan .....	121
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>

SEMARANG  
**FEB UNDIP**