**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I. PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 9
3. Batasan Masalah 9
4. Batasan Penelitian 10
5. Rumusan Masalah 10
6. Tujuan Penelitian 10
7. Manfaat Penelitian 11

BAB II. KAJIAN PUSTAKA 12

1. Landasan Teori 12
2. Jasa 12
3. Kualitas Layanan 15
4. Promosi 18
5. Loyalitas Pelanggan 21
6. Penelitian Terdahulu 23
7. Kerangka Pemikiran 25
8. Hipotesis Penelitian 27

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 28

1. Objek Penelitian 28
2. Desain Penelitian 29
3. Variabel Penelitian 30
4. Teknik Pengumpulan Data 36
5. Teknik Pengambilan Sampel 36
6. Teknik Analisis Data 40

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN 52

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 52
2. Analisis Deskriptif 54
3. Uji Validitas 54
4. Uji Reliabilitas 59
5. Analisis Profil Responden 61
6. Rata-Rata (Mean) 63
7. Uji Asumsi Klasik70
8. Uji Regresi Linier Berganda 72
9. Hasil Penelitian 74
10. Pembahasan 76

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 79

1. Kesimpulan 79
2. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA 81

LAMPIRAN 83