

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	8
F. Definisi Operasional.....	8
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Fasilitas	13
B. Kualitas Pelayanan	18
C. Harga.....	24
D. Lokasi.....	29
E. Loyalitas Konsumen	40
F. Penelitian Terdahulu	35

G. Kerangka Konseptual	41
H. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	45
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian.....	50
E. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Profil Obyek Penelitian	61
B. Karakteristik Responden	63
C. Analisis Data	70
BAB V PEMBAHASAN	89
A. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen	89
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	90
C. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	91
D. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	93
E. Pengaruh Fasilitas, Kualitas pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen	94
BAB VI PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	