

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Persetujuan	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Moto	vi
Persembahan	vii
KataPengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB 1.Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Skripsi.....	13
BAB 2.Landasan Teori	15
A. Kerangka Teori	15
1. Pemasaran	15
2. Produk.....	16

3. <i>Tangibles</i>	21
4. Pelayanan <i>Frontliner</i>	25
5. Kepuasan Anggota	30
B. Kajian Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual.....	35
D. Hipotesis Penelitian	36
BAB 3.Metode Penelitian	37
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	37
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian.....	37
C. Sumber Data.....	39
D. Variabel Dan Skala Pengukurannya	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
BAB 4. Hasil Penelitian.....	52
A. Deskripsi Data.....	52
B. Pengujian Hipotesis	60
BAB 5. Pembahasan	75
BAB 6. Penutup	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	82
Daftar Pustaka	83
Daftar Lampiran.....	86