

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah	14
H. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Grand Theory.....	18
B. Kepuasan Pelanggan.....	20
C. Kualitas Layanan	23
D. Harga	27
E. <i>Relationship Marketing</i>	30
F. Penelitian Terdahulu	33
G. Kerangka Konseptual	43
H. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Populasi, Sampling dan Sampel.....	46
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	47

D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	51
E.	Analisis Data.....	52
BAB IV	ANALISIS DATA	57
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
B.	Analisis Data.....	59
BAB V	PEMBAHASAN.....	87
A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan <i>Relationship Marketing</i> Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasanah Jaya Sejahtera Tour and Travel	87
B.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasanah Jaya Sejahtera Tour and Travel	89
C.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasanah Jaya Sejahtera Tour and Travel.....	90
D.	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasanah Jaya Sejahtera Tour and Travel	93
BAB VI	PENUTUP	95
A.	Kesimpulan.....	95
B.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97