

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan pustaka.....	7
1. Kualitas Jasa.....	7
2. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Jasa	8
3. Kualitas produk	9
4. Konsep Produk	9
5. Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kerangka Pemikiran	18
2.3 Hipotesis Penelitian	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	23
3.1.1 Sejarah singkat perusahaan.....	23

3.1.2	Aspek perusahaan	24
3.2	Metode Penelitian	24
3.2.1	Variabel dan Operasional Variabel	24
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.3	Model Penelitian	29
3.4	Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	34
4.1.1.	Pelaksanaan kualitas jasa di Horizontal Studio	34
4.1.2	Loyaitas Pelangan Horizontal Studio	41
4.2.	Pembahasan	47
4.2.1.	Analisis Regresi	48
4.2.2.	Pengujian Hipotesis	49
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		54
KUESIONER		55