

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Masalah.....	1
B.    Perumusan Masalah.....	3
C.    Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan.....	3
2. Manfaat Penulisan.....	4
<b>BAB II       KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A.    Kajian Teoretis.....	6
B.    Kerangka Berpikir.....	26
C.    Metodologi Penulisan.....	28
<b>BAB III       PEMBAHASAN</b>	
A.    Deskripsi Kasus.....	33
B.    Analisis Kasus.....	35
<b>BAB IV       KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.    Kesimpulan.....	47
B.    Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
<b>Lampiran 1</b>	Kartu Pertemuan Konsultasi Penyusunan Karya Ilmiah
<b>Lampiran 2</b>	Kuesioner Analisis Hubungan Kualitas Jasa Dengan Loyalitas Pelanggan di PT. Field Dimension Indonesia
<b>Lampiran 3</b>	Tabel Distribusi <i>T-Student</i>
<b>Lampiran 4</b>	Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Operasional Variabel	27
Tabel 3.1	Masa Menjadi Pelanggan/Client	36
Tabel 3.2	Media Informasi	36
Tabel 3.3	Hasil Penilaian Responden	37
Tabel 3.4	Data Penilaian Responden	42