

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR BAGAN..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Penelitian..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Sistematika Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Komunikasi..... | 6 |
| 2.2 Public Relations..... | 9 |
| 2.2.1 Tujuan Public Relations..... | 11 |
| 2.2.2 Fungsi Public Relations..... | 11 |
| 2.3 Customer Relationship Management..... | 12 |
| 2.3.1 Tujuan Customer Relationship Management..... | 13 |
| 2.4 Pelayan Informasi..... | 14 |
| 2.5 Kualitas Pelayan Informasi..... | 15 |
| 2.6 Loyalitas | 18 |
| 2.6.1 Pelanggan | 19 |
| 2.6.2 Loyalitas Pelanggan..... | 20 |
| 2.6.3 Pengukuran Loyalitas | 21 |
| 2.7 Pengaruh Kualitas Pelayan informasi dengan loyalitas pelanggan.. | 27 |
| 2.8 Operasional Variabel..... | 28 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| 2.10 Hipotesis..... | 32 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Sumber Data..... | 34 |
| 3.2.1 Populasi..... | 34 |
| 3.2.2 Sampel..... | 35 |
| 3.3 Bahan Penelitian Dan Unit Analisis..... | 36 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 38 |
| 3.5.1 Validitas..... | 38 |
| 3.5.2 Reliabilitas..... | 41 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 52 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 54 |
| 4.1 Sejarah Klinik Kecantikan Alamanda..... | 54 |
| 4.4.1 Visi Dan Misi..... | 55 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 56 |
| 4.2.1 Profil Responden..... | 56 |
| 4.2.2 Analisis Variabel Kualitas Pelayan Informasi..... | 58 |
| 4.2.3 Analisis Variabel Loyalitas | 72 |
| 4.3 Hasil Analisa Kolerasi dan Uji Signifikan..... | 80 |
| 4.3.1 Uji Hipotesis..... | 81 |
| 4.3.2 Uji Regresi..... | 82 |
| 4.4 Pembahasan..... | 83 |
| BAB V PENUTUP..... | 86 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2 Saran..... | 88 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN :

Lampiran 1 : Contoh Kuisisioner

Lampiran 2 : Klasifikasi Responden

Lampiran 3 : Validitas Kualitas Pelayanan Informasi

Lampiran 4 : Validitas Loyalitas

Lampiran 5 : Tabel Induk Kualitas Pelayanan Informasi

Lampiran 6 : Tabel Induk Loyalitas

Lampiran 7 : Hasil Test Retest

Lampiran 8 : Hasil Kolerasi

Lampiran 9 : Hasil Regresi

Lampiran 10: Hasil Hipotesis

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| 2.1 Bagan Loyaltas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Pembelian Ulang... | 24 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 31 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 2.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayan | |
| Informasi..... | 28 |
| 2.2 Operasional Variabel Loyalitas..... | 30 |
| 3.1 Tabel Validitas..... | 40 |
| 3.2 Tabel Interpretasi nilai r..... | 43 |
| 3.3 Tabel Hasil Test Kualitas Pelayan Informasi..... | 44 |
| 3.4 Tabel Hasil Retest Kualitas Pelayan Informasi..... | 45 |
| 3.5 Tabel Hasil Kualitas Pelayan Informasi..... | 46 |
| 3.6 Tabel Test Loyalitas..... | 48 |
| 3.7 Tabel Hasil Retest Loyalitas..... | 49 |
| 3.8 Tabel Hasil Loyalitas..... | 50 |
| 4.1 Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.... | 56 |
| 4.2 Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| 4.3 Tabel Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 57 |
| 4.4 Petugas Informasi sangat mudah untuk ditemui..... | 59 |
| 4.5 Pelanggan memiliki kemudahan untuk mengadakan kontak kepada pelayan informasi..... | 60 |
| 4.6 Pelayan informasi berperilaku ramah dan bersahabat kepada pelanggan..... | 61 |

| | |
|---|----|
| 4.7 Pelayan informasi cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan... | 62 |
| 4.8 Pelayan informasi bersikap jujur dalam memberikan informasi... | 63 |
| 4.9 Pelayan informasi mampu meyakinkan pelanggan dalam upaya untuk menarik kepercayaan pelanggan..... | 64 |
| 4.10 Pelayan informasi memiliki kemauan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan..... | 66 |
| 4.11 Pelayan informasi memiliki kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada pelanggan..... | 67 |
| 4.12 Pelayan informasi melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan..... | 68 |
| 4.13 Pelayan informasi mampu mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan..... | 69 |
| 4.14 Hasil Uji Validitas kualitas pelayan informasi | 71 |
| 4.15 Hasil Uji Reabilitas kualitas pelayan informasi | 71 |
| 4.16 kualitas pelayan informasi..... | 72 |
| 4.17 saya melakukan pembelian ulang terhadap barang/jasa yang dibutuhkan di klinik Alamanda..... | 73 |
| 4.18 Saya tidak mau membeli produk lain selain produk klinik Alamanda..... | 74 |
| 4.19 Yakin bahwa produk klinik Alamanda lebih baik daripada produk klinik kecantikan lainnya..... | 75 |
| 4.20 Saya merekomendasikan produk klinik | |

| | |
|--|----|
| Alamanda kepada orang lain..... | 76 |
| 4.21 Saya menunjukkan kelebihan produk klinik Alamanda..... | 77 |
| 4.22 Hasil Uji Validitas Loyalitas..... | 79 |
| 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas..... | 79 |
| 4.24 Loyalitas..... | 80 |
| 4.25 Tabel Uji Hipotesis..... | 81 |
| 4.26 Tabel Uji Regresi | 82 |
| 4.27 Nilai Dominan Perbutir Kualitas Pelayan informasi..... | 83 |
| 4.28 Nilai Dominan Perbutir Loyalitas..... | 84 |

