

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	4
1.2.1. Pembatasan Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Tinjauan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran.....	9
2.1.2. Jasa.....	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Hipotesis.....	27
2.3.1. Hubungan <i>Tangible</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.2. Hubungan <i>Emphaty</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.3. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.4. Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.5. Hubungan <i>Assurance</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	31
2.4. Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Riset.....	33
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4. Unit Analisis.....	37

3.5. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden.....	52
4.1.2. Penelitian Pendahuluan.....	57
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.3. Temuan Penelitian.....	90
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94
5.3. Implikasi Penelitian.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu.....	26
3.1: Skala Likert.....	34
3.2: Operasional Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan..	39
3.2: Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan.....	42
3.3: Kriteria Realibilitas.....	45
4.1: Hasil Uji Validitas.....	57
4.2: Hasil Uji Realibilitas	61
4.3: Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
4.4: Hasil Uji Autokorelasi.....	66
4.5: Analisis Regresi Berganda 1.....	67
4.6: Analisis Regresi Berganda 2.....	68
4.7: Analisis Regresi Berganda 3.....	69
4.8: Analisis Regresi Berganda 4.....	70
4.9: Analisis Regresi Berganda 5.....	71
4.10: Hasil Uji t 1.....	72
4.11: Hasil Uji t 2.....	74
4.12: Hasil Uji t 3.....	76
4.13: Hasil Uji t 4.....	77
4.14: Hasil Uji F 1.....	79
4.15: Hasil Uji F 2.....	80
4.16: Hasil Uji F 3.....	80
4.17: Hasil Uji F 4.....	81
4.18: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Model Penelitian.....	32
4.1: Gambar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2: Gambar Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.3: Gambar Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.4: Gambar Responden Berdasarkan Alasan.....	55
4.5: Gambar Responden Berdasarkan Frekuensi.....	56
4.6: Hasil Uji Normalitas Histogram.....	62
4.7: Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	63
4.8: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	99
2: Tabulasi Data Karakteristik 30 dan 100 Responden.....	104
3: Tabulasi Data Pre-Test.....	105
4: Tabulasi Data 100 Responden.....	106
5: Uji Validitas Pre-Test.....	108
6: Uji Validitas 100 Responden.....	127
7: Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	145
8: Hasil Uji Realibilitas 100 Responden.....	148
9: Uji Asumsi Klasik.....	153
10: Analisis Regresi Berganda.....	163