

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang	4
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Pernyataan Penelitian	10
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Batasan Penelitian	11
1.7. Kegunaan Penelitian.....	11
1.8. Sistematika Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Pelanggan	14
2.1.2. Jasa	15
2.1.3. Kualitas Jasa	16
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.3.1 Menciptakan Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	20

2.2. Hubungan Antara Variabel	21
2.2.1. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3. Penelitian Terdahulu	22
2.4. Kerangka Pemikiran.....	33
2.5. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Karakteristik Penelitian.....	37
3.2. Alat Pengumpulan Data	38
3.2.1. Variabel Penelitian	38
3.2.2. Skala Pengukuran	42
3.3. Tahapan Penelitian.....	43
3.4. Populasi dan Sampel	44
3.4.1. Populasi	44
3.4.2. Sampel	44
3.5. Pengumpulan data dan Sumber Data	46
3.5.1. Jenis Data.....	46
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	46
3.6. Validitas dan Reliabilitas	46
3.6.1. Validitas.....	46
3.6.2. Reliabilitas.....	48
3.7. Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	49
3.7.2. Analisis Kausal	51
3.7.3. <i>Method Succesive Interval (MSI)</i>	52
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	52
3.7.5. Analisis Regresi Berganda	54
3.8. Koefisien Determinasi	55
3.9. Pengujian Hipotesis	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Karakteristik Responden	57
4.2. Tanggapan Responden	64
4.2.1. Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i>	66
4.2.2. Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	67
4.2.3. Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i>	69
4.2.4. Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i>	72
4.2.5. Tanggapan Responden terhadap <i>Tangibles</i>	74
4.2.6. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.3. Analisis Regresi Linear Berganda	78
4.3.1. Uji Asumsi Klasik	78
4.3.2. Analisis Korelasi Berganda	81
4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	83
4.3.4. Analisis Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
4.3.5. Analisis Hasil Uji Hipotesis	86
4.4. Pembahasan	96
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
 DAFTAR PUSTAKA	 103
LAMPIRAN	109