

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Lokasi Perusahaan	2
1.1.4 <i>Service Product</i>	3
1.2 Latar Belakang Masalah	10
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran	18
2.1.2 Pemasaran Jasa	18
2.1.2 Kualitas Layanan	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	32

2.4. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	34
3.2.1 Variabel Operasional	34
3.2.2 Skala Pengukuran	38
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Sumber Data	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Hasil Uji Validitas Pre Test 30 Responden	46
3.6.3 Uji Reliabilitas	48
3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas Pre Test 30 Responden.....	49
3.7 Metode Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	50
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.7.3 Analisis Jalur.....	52
3.8 Uji Hipotesis.....	54
3.8.1 Uji T (Uji parsial)	54
3.8.2 Uji F (Uji Anova).....	54
3.8.3 Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden	56
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.2.1 Hasil Uji Validitas	61
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	63

4.3 Teknik Analisis Data	64
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	64
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
4.4 Perhitungan Analisis Jalur	72
4.4.1 Analisis Jalur.....	72
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN