

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.1.1 Logo	2
1.1.2 Fitur Umum	2
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Identifikasi Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Penelitian	11
1.6.1 Kegunaan Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Laporan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Pemasaran	13

2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Jasa.....	14
2.1.4 Pemasaran Jasa	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.7 Kepercayaan Konsumen.....	22
2.1.8 Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.9 Hubungan antar variabel.....	26
2.1.10 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Peneitian	40
3.2 Operasional variabel dan skala pengukuran	40
3.2.1 Variabel Operasional	40
3.2.2 Skala Pengukuran	46
3.3 Tahapan Penelitian.....	47
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel.....	48
3.4.3 Teknik Sampling.....	49
3.5 Pengumpulan Data	50
3.5.1 Data Primer.....	50
3.5.2 Data Sekunder.....	50
3.6 Teknik Pengujian Data.....	51
3.6.1 Uji Validitas.....	51

3.6.2 Uji Realibilitas	53
3.7 Teknis analisis data	55
3.7.1 Analisis deskriptif	55
3.7.2 Metode Successive Interval (MSI).....	57
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.4 Analisis Linear Berganda	59
3.7.5 Uji T (Uji Parsial)	60
3.7.6 Uji F (Uji Simultan)	60
3.7.7 Koefisien Determinasi.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	62
4.1.1 Usia.....	63
4.1.2 Jenis Kelamin	63
4.1.3 Pekerjaan.....	64
4.1.4 Penghasilan.....	64
4.2 Analisis Penelitian.....	65
4.2.1 Analisis Deskriptif	65
4.3 Method of Successive Interval (MSI).....	77
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.4.1 Uji Normalitas	77
4.4.2 Uji Multikoleniaritas	79
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	80
4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	81
4.5 Pengujian Hipotesis.....	83
4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	83
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	84

4.5.3 Koefisien Determinasi	84
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.6.1 Karakteristik Responden	85
4.6.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	86
4.6.3 Variabel Kepuasan Konsumen (X2)	87
4.6.4 Variabel Kepercayaan Konsumen (X3)	88
4.6.5 Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	89
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	93
5.2.1 Saran Praktis	93
5.2.2 Saran Teoritis.....	94
Daftar Pustaka.....	95