

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Manajemen pemasaran.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.1.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	19

3.2.1	Variabel Operasional	20
3.2.2	Skala Pengukuran	25
3.3	Tahap Penelitian	25
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.4.1	Populasi	26
3.4.2	Sampel	26
3.5	Pengumpulan Data	28
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Alat Ukur Penelitian.....	29
3.6.1	Uji validitas.....	29
3.6.2	Uji Reliabilitas	32
3.7	Teknik Analisis Data	34
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.7.2	Uji Normalitas	35
3.7.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
3.7.4	Pengujian Hipotesis (Uji t)	36
3.7.5	Koefisien Determinasi	37
BAB IV		39
HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Hasil Karakter Responden	39
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2	Berdasarkan Usia	40
4.2	Hasil Uji	41
4.2.1	Uji Validitas.....	41
4.2.2	Uji Reabilitas	44
4.3	Teknik Analisis Data	45
4.3.1	Analisis Deskriptif Kualitas Layanan.....	45
4.3.2	Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y)	51
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	55
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	55
4.3.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	57
4.3.5	Uji Hipotesis (Uji-t)	57
4.3.6	Koefisien Determinasi	59
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan	60

4.4.2	Variabel Loyalitas Pelanggan	60
4.4.3	Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan Primkoppol Mapolda Jateng	61
BAB V		62
KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
5.2.1	Saran Bagi Instansi	62
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	63
Lampiran		64
Daftar Pustaka		78