

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi.....	2
1.1.4 Struktural Organisasi.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5.1 Kegunaan Bagi Penulis	14
1.5.2 Kegunaan Bagi Perusahaan.....	14
1.6 Batasan Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pemasaran.....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.1.3 Pemasaran Jasa	17
2.1.4 Kualitas Layanan.....	18
2.1.5 Loyalitas Konsumen	20
2.2 Hubungan Antar Variabel	21
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23

2.4	Kerangka Pemikiran	47
2.5	Hipotesis Penelitian	49
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN		50
3.1	Jenis Penelitian	50
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	50
3.2.1	Variabel Operasional	50
3.2.2	Skala Pengukuran	52
3.3	Tahapan Penelitian	53
3.4	Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sample	54
3.4.1	Populasi	55
3.4.2	Sampel	55
3.4.3	Teknik Sampling	56
3.5	Pengumpulan Data	57
3.6	Teknik Pengumpulan Data	58
3.7	Alat Ukur Penelitian	59
3.7.1	Uji Validitas	59
3.7.2	Uji Reliabilitas	60
3.8	Asumsi Klasik	61
3.8.1	Uji Normalitas	61
3.8.2	Uji Heterokedastisitas	61
3.8.3	Uji Autokorelasi	62
3.9	Teknik Analisis Data	63
3.9.1	Analisis Deskriptif	63
3.10	Uji Hipotesis	64
3.10.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	64
3.10.2	Uji t Parsial	65
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Analisis Karakteristik Responden	67
4.1.1	Jenis Kelamin	67
4.1.2	Usia	68
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	69
4.2	Hasil Penelitian	69

4.2.1	Uji Validitas	69
4.2.2	Uji Reliabilitas	73
4.3	Analisis Deskriptif.....	74
4.3.1	Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X).....	74
4.3.2	Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen (Y).....	82
4.4	Uji Normalitas	88
4.5	Uji Hipotesis.....	89
4.5.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	89
4.5.2	Uji t	91
4.5.3	Uji Coevisien Determinasi	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	93
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	93
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		97