

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>2</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>3</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>6</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>8</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	8
1.1.1 Profil Perusahaan .....	8
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	22
1.4 Tujuan Penelitian .....	22
1.5 Kegunaan Penelitian .....	22
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	22
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	23
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	23
1.7 Sistematika Penulisan .....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>24</b>
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Strategi Pemasaran .....	24
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3 Kepuasan pelanggan.....	25
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	27
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .....	28
2.1.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi .....	30
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional .....	36
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46

2.4	Hipotesis Penelitian .....	50
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2.2	Skala Pengukuran.....	55
3.3	Populasi dan Sampel .....	55
3.3.1	Populasi.....	55
3.3.2	Sampel.....	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.2	Data Sekunder .....	57
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
3.5.1	Uji Validitas .....	58
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	60
3.6	Teknik Analisis Data.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>68</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	68
4.2	Karakteristik Responden .....	69
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
4.3	Hasil Penelitian .....	71
4.4	Analisis Statistik Deskriptif .....	71
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	90
4.5.1	Uji Normalitas.....	90
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	93
4.5.3	Uji Multikolinearitas .....	95
4.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
4.6	Method Succesive Interval (MSI) .....	97
4.7	Uji Hipotesis .....	98
4.7.1	Uji t (Parsial) .....	98
4.7.2	Uji F (Simultan) .....	99

4.7.3 Koefisien Determinasi.....	100
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Saran.....	105
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	105
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>