

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	<i>i</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>i</i>
KATA PENGANTAR	<i>ii</i>
PERNYATAAN	<i>iii</i>
ABSTRAK.....	<i>iv</i>
ABSTRACT.....	<i>v</i>
DAFTAR ISI.....	<i>vi</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>ix</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>10</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>11</i>
1.1 Latar Belakang	<i>11</i>
1.2 Rumusan Masalah	<i>14</i>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<i>14</i>
1.4 Manfaat Penelitian	<i>15</i>
1.5 Batasan Ruang Lingkup	<i>15</i>
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	<i>16</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<i>17</i>
2.1 Landasan Teori.....	<i>17</i>
2.1.1 Pemasaran	<i>17</i>
2.1.2 Manajemen Pemasaran	<i>17</i>
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	<i>18</i>
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	<i>19</i>
2.1.5 Persepsi Kualitas Layanan	<i>20</i>

2.1.6	Loyalitas Pelanggan	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4	Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Pendekatan Penelitian	28
3.2	Jenis Penelitian	28
3.3	Variabel Operasional	28
3.4	Tahapan Penelitian	32
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.6	Populasi dan Sampel	33
3.6.1	Populasi	33
3.6.2	Sampel.....	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7.1	Sumber Data	34
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.8.1	Uji Validitas	35
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.9	Teknik Analisis Data	37
3.9.1	Analisis Deskriptif	37
3.9.2	Uji Asumsi Klasik	38
3.9.2.1	Uji Normalitas.....	39
3.9.2.2	Uji Linearitas.....	39
3.9.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	39
3.9.4	Pengujian Hipotesis (Uji t)	40

3.9.5	Analisis Koefisien Determinasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Hasil	41
4.1.1	Karakteristik Responden	41
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif	43
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	43
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas	49
4.2	Analisis Dan Interpretasi Data	53
4.2.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.1.1	Hasil Uji Normalitas	53
4.2.1.2	Hasil Uji Linearitas	54
4.2.2	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	55
4.2.3	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	56
4.2.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
4.3	Diskusi dan Evaluasi	57
4.3.1	Diskusi	57
4.3.2	Evaluasi	58
BAB V PENUTUP		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59
5.2.1	Saran bagi Peneliti berikutnya	59
5.2.2	Saran bagi Perusahaan	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64