

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>HALAMAN Sampul</b> .....                                       | <b>i</b>  |
| <b>HALAMAN Judul</b> .....  | <b>ii</b> |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN .....  | iv        |
| KATA PENGANTAR.....   | v         |
| ABSTRAK .....   | vii       |
| ABSTRACT .....  | viii      |
| DAFTAR ISI .....  | ix        |
| DAFTAR TABEL.....   | xi        |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                    | <b>1</b>  |
| 1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                 | 1         |
| 1.1.1 Profil Perusahaan .....                                     | 1         |
| 1.1.2 Sejarah Perusahaan .....                                    | 2         |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....                              | 4         |
| 1.1.4 Produk .....  | 4         |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian.....                                | 6         |
| 1.3 Perumusan Masalah.....  | 14        |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian .....                                   | 14        |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                       | 15        |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                      | 15        |
| 1.6.1 Aspek Teoritis.....   | 15        |
| 1.6.2 Aspek Praktis.....  | 16        |
| 1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....                                | 16        |
| 1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....                            | 16        |
| 1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....                           | 16        |
| 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....                        | 16        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....       | <b>18</b> |
| 2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu ..... | 18        |
| 2.1.1 Definisi Jasa ( <i>Service</i> ).....                       | 18        |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 2.1.2   | Karakteristik Utama Jasa.....                                    | 18        |
| 2.1.3   | Kualitas Layanan .....   | 19        |
| 2.1.4   | Kepuasan Pelanggan .....   | 24        |
| 2.1.5   | Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....            | 25        |
| 2.1.6   | Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan pelaggan dan loyalitas ..... | 27        |
| 2.1.7   | Penelitian Terdahulu .....                                       | 29        |
| 2.2   | Kerangka Pemikiran.....  | 36        |
| 2.3   | Hipotesis Penelitian.....  | 39        |
| <b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>                |  | <b>40</b> |
| 3.1   | Karakteristik Penelitian .....                                   | 40        |
| 3.2   | Alat Pengumpulan Data.....                                       | 42        |
| 3.3   | Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....                             | 50        |
| 3.4   | Populasi dan Sampel .....  | 51        |
| 3.4.1   | Populasi .....   | 51        |
| 3.4.2   | Sampel.....  | 52        |
| 3.5   | Pengumpulan Data dan Sumber Data.....                            | 53        |
| 3.5.1   | Pengumpulan Data .....   | 53        |
| 3.5.2   | Sumber Data .....  | 54        |
| 3.6   | Validitas atau Trustworthiness.....                              | 55        |
| 3.6.1   | Uji Validitas.....   | 55        |
| 3.6.2   | UJi Reliabilitas .....   | 58        |
| 3.7   | Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....                | 60        |
| 3.7.1   | Analisis Deskriptif .....  | 60        |
| 3.7.2   | <i>Metode of Successive Interval (MSI)</i> .....                 | 62        |
| 3.7.3   | Analisis Jalur .....   | 63        |
| 3.7.4   | Pengujian Hipotesis .....  | 66        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>67</b> |
| 4.1   | Karakteristik Responden.....                                     | 67        |
| 4.1.1   | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 67        |
| 4.1.2   | Responden Berdasarkan Usia .....                                 | 68        |
| 4.1.3   | Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal .....               | 69        |

|   |     |
|---|-----|
| 4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Jasa .....                      | 70  |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 71  |
| 4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Speed</i> (Kecepatan).....            | 71  |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Accuracy</i> (Ketepatan) .....        | 72  |
| 4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Availability</i> (Ketersediaan) ..... | 74  |
| 4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan).....     | 76  |
| 4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Security</i> (Keamanan) .....         | 77  |
| 4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Simplicity</i> (Kesederhanaan) .....  | 79  |
| 4.2.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Flexibility</i> (Keluwesan) .....     | 81  |
| 4.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                  | 84  |
| 4.2.9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....                 | 88  |
| 4.2.10 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....          | 91  |
| 4.2.10.1 Hubungan Antar Variabel Kualitas Layanan.....                      | 91  |
| 4.2.10.2 Uji Koefisien Determinasi .....                                    | 92  |
| 4.2.10.3 Analisis Hasil Uji Hipotesis .....                                 | 94  |
| 4.2.10.4 Analisis Jalur Metode Trimming .....                               | 101 |
| 4.2.11 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....       | 105 |
| 4.2.11.1 Uji Koefisien Determinasi .....                                    | 105 |
| 4.2.11.2 Analisis Hasil Uji Hipotesis .....                                 | 106 |
| 4.3 Pembahasan Hasil penelitian .....                                       | 108 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....  | 112 |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 112 |
| 5.2 Saran.....  | 113 |
| 5.2.1 Aspek Teoritis .....  | 113 |
| 5.2.2 Aspek Praktis .....   | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 115 |
| LAMPIRAN .....  | 119 |