

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMBUL .....                            | i         |
| HALAMAN JUDUL.....                              | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                         | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....            | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                            | v         |
| ABSTRAK .....                                   | vi        |
| ABSTRACT .....                                  | vii       |
| DAFTAR ISI.....                                 | viii      |
| DAFTAR TABEL.....                               | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xiii      |
| <br>  |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>1</b>  |
| 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....       | 1         |
| 1.2. Latar Belakang .....                       | 4         |
| 1.3. Rumusan Masalah .....                      | 10        |
| 1.4. Pernyataan Penelitian .....                | 10        |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                    | 11        |
| 1.6. Batasan Penelitian .....                   | 11        |
| 1.7. Kegunaan Penelitian.....                   | 11        |
| 1.8. Sistematika Penelitian .....               | 12        |
| <br>  |           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>              | <b>14</b> |
| 2.1. Landasan Teori.....                        | 14        |
| 2.1.1. Pelanggan .....                          | 14        |
| 2.1.2. Jasa .....                               | 15        |
| 2.1.3. Kualitas Jasa .....                      | 16        |
| 2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....                 | 18        |
| 2.1.3.1 Menciptakan Loyalitas Pelanggan .....   | 19        |
| 2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan ..... | 20        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2. Hubungan Antara Variabel .....  | 21        |
| 2.2.1. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap<br>Loyalitas Pelanggan..... | 21        |
| 2.3. Penelitian Terdahulu .....  | 22        |
| 2.4. Kerangka Pemikiran.....   | 33        |
| 2.5. Hipotesis Penelitian .....  | 36        |
| <br>   |           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                       | <b>37</b> |
| 3.1. Karakteristik Penelitian.....   | 37        |
| 3.2. Alat Pengumpulan Data .....   | 38        |
| 3.2.1. Variabel Penelitian .....   | 38        |
| 3.2.2. Skala Pengukuran .....  | 42        |
| 3.3. Tahapan Penelitian.....   | 43        |
| 3.4. Populasi dan Sampel .....   | 44        |
| 3.4.1. Populasi .....  | 44        |
| 3.4.2. Sampel .....  | 44        |
| 3.5. Pengumpulan data dan Sumber Data .....                                  | 46        |
| 3.5.1. Jenis Data.....   | 46        |
| 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....   | 46        |
| 3.6. Validitas dan Reliabilitas .....  | 46        |
| 3.6.1. Validitas.....  | 46        |
| 3.6.2. Reliabilitas.....   | 48        |
| 3.7. Teknik Analisis Data.....   | 49        |
| 3.7.1. Analisis Deskriptif.....  | 49        |
| 3.7.2. Analisis Kausal .....   | 51        |
| 3.7.3. <i>Method Succesive Interval (MSI)</i> .....                          | 52        |
| 3.7.4. Uji Asumsi Klasik .....   | 52        |
| 3.7.5. Analisis Regresi Berganda .....                                       | 54        |
| 3.8. Koefisien Determinasi .....   | 55        |
| 3.9. Pengujian Hipotesis .....   | 56        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                        | <b>57</b>  |
| 4.1. Karakteristik Responden .....                              | 57         |
| 4.2. Tanggapan Responden .....                                  | 64         |
| 4.2.1. Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> .....    | 66         |
| 4.2.2. Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> ..... | 67         |
| 4.2.3. Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i> .....      | 69         |
| 4.2.4. Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i> .....        | 72         |
| 4.2.5. Tanggapan Responden terhadap <i>Tangibles</i> .....      | 74         |
| 4.2.6. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....   | 75         |
| 4.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....                     | 78         |
| 4.3.1. Uji Asumsi Klasik .....                                  | 78         |
| 4.3.2. Analisis Korelasi Berganda .....                         | 81         |
| 4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....                   | 83         |
| 4.3.4. Analisis Hasil Uji Koefisien Determinasi .....           | 85         |
| 4.3.5. Analisis Hasil Uji Hipotesis .....                       | 86         |
| 4.4. Pembahasan .....   | 96         |
| <br>  |            |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                         | <b>100</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 100        |
| 5.2. Saran .....  | 101        |
| <br>  |            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                     | <b>103</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>109</b> |