

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT FMC Indonesia	1
1.1.2 Logo Perusahaan	5
1.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	5
1.1.4 Lokasi Perusahaan.....	6
1.1.5 Struktur Organisasi	7
1.2 Latar Belakang	8
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.5 Menciptakan Loyalitas Pelanggan	20
2.1.6 Manfaat dan Keuntungan Loyalitas	21

2.1.7	Manfaat dan Keuntungan Loyalitas	22
2.1.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	26
2.5	Hipotesis Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Metode Penelitian.....	27
3.2	Variabel Penelitian	27
3.3	Skala Operasional	32
3.4	Tahapan Penelitian	33
3.5	Populasi dan Sampel	34
3.5.1	Populasi	34
3.5.2	Sampel.....	35
3.5.3	Teknik Sampling.....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.7.1	Uji Validitas	38
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.8	Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.8.2	Uji Normalitas	41
3.8.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	42
3.9	Pengajuan Hipotesis	42
3.9.1	Uji Parsial (Uji T).....	43
3.9.2	Uji Koefisien Determinasi (R Square)	43
BAB IV PEMBAHASAN.....		44
4.1	Analisis Karakteristik Responden	44
4.1.1	Frekuensi Penggunaan.....	44
4.1.2	Penghasilan Bulanan	45
4.2	Hasil Penelitian	45

4.2.1	Analisis Deskriptif.....	45
4.2.2	Analisis Validitas	53
4.2.3	Analisis Reliabilitas.....	55
4.2.4	Uji Normalitas	56
4.3	Metode Analisis.....	57
4.3.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
4.3.2	Uji Parsial (Uji T).....	58
4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64