

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis	10
1.5.2 Aspek Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Marketing	13
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	16

2.1.5	Penelitian Terdahulu	19
2.2	Kerangka Pemikiran.....	29
2.3	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Operasional Variabel	34
3.2.1	Skala Pengukuran.....	37
3.2.2	Tahapan Penelitian	38
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Pengumpulan Data.....	40
3.4.1	Data Primer	40
3.4.2	Data Sekunder	40
3.5	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	41
3.5.1	Uji Validitas	41
3.5.2	Uji Reliabilitas	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	44
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.6.4	Analisis Regresi Moderasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Karakteristik Responden	53
4.1.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	53

4.1.2	Karakteristik Usia Responden.....	54
4.1.3	Karakteristik Pekerjaan Responden	54
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Tanggapan Responden Kualitas Layanan	55
4.2.2	Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan.....	61
4.2.3	Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan	65
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	70
4.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.2.6	Analisis Regresi Moderasi	77
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	83
5.2.1	Aspek Teoritis	84
5.2.2	Aspek Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		93