

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	2
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	3
ABSTRAK	6
ABSTRACT	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	8
1.1.1 Profil Perusahaan	8
1.2 Latar Belakang Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian	22
1.5 Kegunaan Penelitian	22
1.5.1 Kegunaan Teoritis	22
1.5.2 Kegunaan Praktis	23
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	23
1.7 Sistematika Penulisan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Strategi Pemasaran	24
2.1.2 Kualitas Pelayanan	24
2.1.3 Kepuasan pelanggan.....	25
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	27
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	28
2.1.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi	30
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	36
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46

2.4	Hipotesis Penelitian	50
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2.2	Skala Pengukuran.....	55
3.3	Populasi dan Sampel	55
3.3.1	Populasi.....	55
3.3.2	Sampel.....	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.2	Data Sekunder	57
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.5.1	Uji Validitas	58
3.5.2	Uji Reliabilitas	60
3.6	Teknik Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Pengumpulan Data	68
4.2	Karakteristik Responden	69
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.3	Hasil Penelitian	71
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	71
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	90
4.5.1	Uji Normalitas.....	90
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	93
4.5.3	Uji Multikolinearitas	95
4.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
4.6	Method Succesive Interval (MSI)	97
4.7	Uji Hipotesis	98
4.7.1	Uji t (Parsial)	98
4.7.2	Uji F (Simultan)	99

4.7.3 Koefisien Determinasi.....	100
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	105
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	105
LAMPIRAN.....	110