

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Pengukur Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.8 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	29

3.2.1 Operasional Variabel	29
3.2.2 Skala Pengukuran	32
3.3 Tahapan Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Teknik Pengumpulan data	36
3.5.1 Sumber Data	36
3.6 Teknik Pengujian Data	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Analisis Deskriptif	39
3.8 Method of Successive Interval (MSI).....	41
3.9 Uji Asumsi Klasik	42
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.11 Uji Simultan (F).....	43
3.12 Uji Parsial (t).....	44
3.13 Koefisien Determinasi	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN	46
4.1 Karakteristik Responden.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.3 Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	50
4.3.2 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan	52
4.3.3 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Pelanggan	53
4.4 Analisis Data.....	55
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.4.3 Koefisien Determinasi	59
4.4.4 Pengujian Hipotesis	60

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		67