

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>12</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	12
1.1.1    Profil Perusahaan .....	12
1.1.2    Lokasi Perusahaan.....	2
1.1.3    Visi dan Misi .....	3
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Perumusan Masalah .....	8
1.4    Tujuan Penelitian .....	9
1.5    Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2    Manfaat Praktis .....	10
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1    Manajemen Strategi.....	12
2.1.2    Marketing Strategic.....	12
2.1.3    Kualitas Layanan.....	13
2.1.4    Kepuasan Pelanggan.....	15

2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.6	Kajian Penelitian Terdahulu .....	18
2.2	Kerangka Pemikiran .....	26
2.3	Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	29
3.2	Operasional Variabel.....	31
3.2.1	Skala Pengukuran .....	35
3.3	Tahapan Penelitian .....	36
3.4	Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1	Populasi .....	37
3.4.2	Sampel.....	37
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	38
3.5.1	Data Primer .....	38
3.5.2	Data Sekunder .....	38
3.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	39
3.6.1	Uji Validitas.....	39
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.7	Teknik Analisis Data .....	40
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.3	Analisis Jalur (Path Analysis).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	43
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Asal Kota.....	44
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	45
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	47
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	47
4.2.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	55
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	61

4.2.4	Analisis Jalur (Path Analysis).....	64
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.3.1	Pembahasan.....	65
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	66
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.3.5	Mediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran .....	69
5.2.1	Saran Praktis.....	69
5.2.2	Saran Teoritis.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>