

## 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>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Logo Perusahaan.....	2
1.1.2 Visi & Misi Perusahaan .....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: .....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis .....	17
1.5.2 Aspek Praktis .....	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.1 Pemasaran</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.2 Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.3 Pemasaran Jasa</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.4 Perilaku Konsumen</b> .....	<b>25</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.1 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	29
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	32

2.2.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.3	Model Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.4	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	38
2.3	Loyalitas Pelanggan .....	39
2.3.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	41
2.3.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	42
2.3.3	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	43
2.4	Penelitian Terdahulu .....	44
2.5	Kerangka Pemikiran .....	52
2.6	Hipotesis .....	55
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	57
3.2	Operasional Variabel .....	58
3.3	Skala Pengukuran .....	62
3.4	Tahapan Penelitian.....	63
3.5	Populasi dan Sampel .....	64
3.5.1	Populasi.....	64
3.5.2	Sampel .....	64
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.7	Sumber Data .....	66
3.8	Uji Keabsahan Data.....	67
3.8.1	Uji Validitas .....	67
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	68
3.9	Teknik Analisis Data.....	69
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	69
3.9.2	Uji Asumsi Klasik.....	69
3.9.3	Analisis Factor Loading .....	71
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
3.10	Pengujian Hipotesis .....	73
3.10.1	Pengujian Uji t .....	73
3.10.2	Pengujian Uji F .....	74
3.10.3	Koefisien Determinasi .....	75
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>

4.1 Karakteristik Responden .....	76
4.1.1 Analisis Data Responden .....	77
4.1.2 Analisis Data Penelitian .....	80
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	83
4.2.1 Uji Normalitas.....	83
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	85
4.2.3 Uji Homoskedastisitas .....	85
4.3 Uji Faktor Loading .....	86
4.4 Analisis Regresi Berganda.....	88
4.5 Uji Hipotesis.....	90
4.5.1 Uji t.....	90
4.5.2 Uji F .....	93
4.5.3 Koefisien Determinasi .....	95
4.6 Pembahasan .....	95
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran .....	99
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	100
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>