

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATAPENGANTAR.....	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	 12
2.1 Kualitas Layanan.....	12
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Perspektif Kualitas Layanan.....	14
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.1 Faktor-Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Pemikiran.....	39
2.6 Hipotesis Penelitian.....	40
2.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	40
2.7.1 Batasan Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Variabel Operasional.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Skala Pengukuran.....	48
3.6 Pengumpulan Data.....	49
3.6.1 Sumber data.....	49
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7.1 Uji Validitas.....	50
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.8 Teknik Analisis Data.....	53
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	53
3.8.2 Method Successive Interval (MSI).....	55
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.9 Hipotesis.....	56
3.9.1 Uji t.....	56
3.9.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	57
3.9.2 Koefisien Determinasi.....	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.2 Gambaran Umum Responden.....	59
4.3 Tanggapan mengenai variabel Pengaruh Kualitas Layanan.....	62
4.4 Tanggapan Mengenai Loyalitas pelanggan (Y).....	68
4.5 Hasil Method Successive Interval (MSI).....	72
4.6 Hasil Uji Validitas.....	72
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.8 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.8.1 Uji Normalitas.....	74

4.8.2 Uji Heterokedastisitas.....	75
4.8.3 Uji Multikolinieritas.....	76
4.9 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas pelanggan Culture Barbershop Ujung Berung Bandung.....	77
4.9.1 Uji Koefisien Determinasi.....	77
4.9.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t.....	77
4.9.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	79
4.10 Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran-Saran.....	81
5.2.1 Saran praktis.....	81
5.2.2 Saran Akademis.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85