

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gambaran Perusahaan.....	1
1.2. Latar Belakang	3
1.3. Perumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	13
1.5.3 Batasan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori.....	15
2.1.1. Pengertian Jasa	15

2.1.2. Kualitas Layanan.....	15
2.1.3. <i>Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty)</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	27
3.2.1 Variabel Operasional.....	27
3.2.2 Skala Pengukuran.....	31
3.3 Tahapan Penelitian	32
3.4. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.4.3 Teknik Sampling	35
3.5 Pengumpulan Data	36
3.6 Alat Ukur Penelitian.....	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8 Uji Hipotesis.....	42
3.8.1 Uji t Parsial.....	42
3.8.2 Uji F- (Uji Anova).....	42
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43

4.1 Analisis Karakteristik Responden	42
4.1.1 Jenis Kelamin	42
4.1.2 Usia.....	42
4.1.3 Pekerjaan	42
4.1.4 Pendapatan	42
4.2 Alat Ukur Validitas analisis Karakteristik Responden.....	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.3 Teknik Analisis Data.....	42
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	42
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	542
4.4.1 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	542
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	542
4.5.1 Uji Normalitas.....	56
4.5.2 Uji Path (Analisis Jalur).....	57
4.6 Uji Hipotesis.....	65
4.6.1 Uji t (Uji Partial).....	65
4.6.2 Hasil Uji F	67
4.7 Uji Determinasi	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	71
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	72