

## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL                        |      |
| ABTRAKSI.....                        | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....    | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....             | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....             | iv   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....              | v    |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....          | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                 | vii  |
| DAFTAR ISI.....                      | viii |
| DAFTAR TABEL.....                    | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xiii |
| <br>                                 |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>             |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....      | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....            | 7    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....           | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....          | 8    |
| <br>                                 |      |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>         |      |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....         | 10   |
| 2.2 Kepuasan .....                   | 12   |
| 2.3 Loyalitas .....                  | 18   |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....        | 20   |
| 2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 22   |
| 2.6 Hipotesis .....                  | 24   |
| <br>                                 |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>     |      |
| 3.1 Jenis Penelitian .....           | 25   |
| 3.2 Sumber Data .....                | 25   |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                | 25 |
| 3.4 Populasi dan Sample.....                     | 26 |
| 3.5 Definisi Operasional dan Pengukurannya ..... | 27 |
| 3.6 Uji Instrumen.....                           | 29 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                        | 29 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                     | 30 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....                     | 30 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                   | 34 |
| 3.7.1 Analisis Kualitatif .....                  | 34 |
| 3.7.2 Analisis Kuantitatif .....                 | 35 |

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 4.1 Gambaran Umum KSP Bhineka Husada..... | 41 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....    | 41 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi .....           | 41 |
| 4.1.3 Ketentuan Umum .....                | 42 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden.....          | 45 |
| 4.3 Analisis Kualitatif.....              | 47 |
| 4.3.1 <i>Tangible</i> .....               | 47 |
| 4.3.2 <i>Reliability</i> .....            | 49 |
| 4.3.3 <i>Assurance</i> .....              | 52 |
| 4.3.4 <i>Responsiveness</i> .....         | 54 |
| 4.3.5 <i>Emphaty</i> .....                | 56 |
| 4.3.6 Kepuasan .....                      | 58 |
| 4.3.7 Loyalitas .....                     | 61 |
| 4.4 Uji Instrumen.....                    | 64 |
| 4.4.1 Uji Validitas .....                 | 64 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....              | 65 |
| 4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....              | 66 |
| 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 70 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis .....                 | 72 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 4.5.2 Koefisien Determinasi..... | 80 |
| 4.6 Pembahasan .....             | 81 |

## BAB V PENUTUP

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Saran .....     | 86 |

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN