

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Pelayanan	13
2.2. Kualitas Pelayanan (<i>Servqual</i>)	15
2.3. Kepuasan Konsumen	17
2.4. Loyalitas Konsumen	23
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	29

2.6. Penelitian Terdahulu	36
2.7. Kerangka Pikir	37
BAB 3 METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.2.1. Populasi	38
3.2.2. Sampel	38
3.3. Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1. Data Primer	40
3.3.2. Data Sekunder	40
3.4. Metode Pengambilan Data	40
3.5. Definisi dan Pengukuran Variabel	41
3.6. Metode Analisis Data	43
3.6.1. Analisis Kualitatif	44
3.6.2. Analisis Kuantitatif	44
3.6.2.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.2.2. Uji Asumsi Klasik	46
3.6.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.6.2.4. Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	51
4.1.1. Gambaran Umum Responden	51
4.1.2. Uji Instrumen	54
4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel	57
4.2. Analisis Kuantitatif	65
4.2.1. Uji Asumsi Klasik	65
4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.2.2.1. Persamaan Regresi	68
4.2.2.2. Pengujian Hipotesis	71

4.2.2.3. Uji Model	74
4.3. Pembahasan	77
4.3.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.3.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.3.3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.3.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.3.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.3.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	84
BAB V PENUTUP	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	88
5.3. Keterbatasan Penelitian	90
5.4. Agenda Penelitian	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN