

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. <i>Service Quality</i>	8
2.2. Kepuasan Pelanggan	10
2.3. Loyalitas.....	12
2.4. Penelitian Terdahulu	13
2.5. Pengembangan Hipotesis	13
2.6. Model Empirik	16
BAB III METODELOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Populasi	17
3.3 Sampel.....	18
3.4 Lokasi.....	18

3.5 Sumber Data.....	18
3.5.1 Data Primer	18
3.5.2 Data Sekunder	19
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.7 Variabel dan Indikator	19
3.8 Teknis Analisis Data	21
3.8.1 Uji Instrumen	21
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	22
3.8.3 Pengujian Hipotesis	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	26
4.1.1 Jenis Jurusan Responden	26
4.2 Analisis Deskriptif	27
4.2.1 Variabel Service Quality	27
4.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	30
4.2.3 Variabel Loyalitas	33
4.3 Teknik Analisis Data	35
4.3.1 Uji Instrumen	35
4.3.2 Uji Validitas	35
4.3.3 Uji Realibilitas	38
4.4 Uji Asumsi Klasik	39
4.4.1 Uji Normalitas	39
4.4.2 Uji Multikolinieritas	41
4.4.3 Uji Heteroskedasitas	42
4.5 Analisis Regresi	43
4.5.1 Analisis Regresi Linier	43
4.5.2 Uji Hipotesis	45
4.5.3 Uji T	46
4.5.4 Uji F	48
4.5.5 Uji Determinasi	49

4.5.6 Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54
5.3 Keterbatasan Penelitian	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	60