

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	4
1.2.3 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori dan Konsep	9
2.1.1 Pengertian Fungsi Manajemen	9
2.1.2 Pengertian Pemasaran	13
2.1.3 Pengertian Jasa	15
2.1.4 Apply Theory	17
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.2.1 Landasan Teori	36
2.2.2 Landasan Empiris	40
2.3 Hipotesis Penelitian	42
BAB III	46
METODE PENELITIAN.....	46

3.1 Desain Penelitian	46
3.1.1 Jenis Penelitian.....	47
3.1.2 Objek dan Subjek Penelitian	47
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.2.3 Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.1	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	53
3.3.1 Teknik pengumpulan Data	53
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	54
3.4 Teknik Analisis Data.....	57
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	57
3.4.2 Teknik Penentuan Skor	59
3.4.3 Transformasi Data.....	59
3.4.4 MSI (<i>Method of Suksesive Interval</i>)	60
3.4.5 Analisis Koefisien Korelasi.....	61
3.4.6 Analisis Linier Regresi Berganda	62
3.4.7 Analisis Koefisien Determinasi	63
3.4.8 Rancangan Pengujian Hipotesis	64
BAB IV	68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Hasil Penelitian	68
4.1.1. Karakteristik Responden	68
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	70
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	84
4.3 Pengujian Statistik	86
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	93
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	95

4.3.4 Uji Hipotesis	96
4.3.5 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji- F).....	102

DAFTAR TABEL

2.1 Prasurvey.....	3
2.2 Landasan Empiris.....	41
3.1 Operasionalisasi Variabel.....	48
3.2 Model Skala Likert.....	52
3.3 Kategori Penelitian Statistik Deskriptif.....	56
3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	60
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelanjaan	65
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pembelanjaan Produk.....	66
4.5 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Ruang Tunggu.....	66
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Suasana Lokasi.....	67
4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Layanan Lapangan	68
4.8 Tanggapan Responden Mengenai Infrastruktur Tambang.....	68
4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	69
4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Lapangan.....	70
4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan.....	70
4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pandangan Image Perusahaan	71
4.13 Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk	72
4.14 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Baik antar Pelanggan.....	72
4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa	73
4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Berulang	74

4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Antar Perusahaan.....	75
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Keuntungan	76
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Perekomendasi.....	76
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Resistensi Harga	77
4.21	Tanggapan Responden Mengenai Resistensi Produk.....	77
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Resistensi Produk	78
4.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	79
4.24	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa	80
4.25	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
4.26	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa.....	81
4.27	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	81
4.28	Uji Multikolinearitas.....	85
4.29	Regresi Linier Berganda antara Kualitas Jasa terhadap Loyalitas pelanggan	87
4.30	Perhitungan Korelasi Sederhana	89
4.31	Hasil Uji t tangible	92
4.32	Hasil Uji t <i>Reliability</i>	93
4.33	Hasil Uji t <i>Responsiveness</i>	94
4.34	Hasil Uji t <i>Emphaty</i>	95
4.35	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji- F).....	96

DAFTAR GAMBAR

2.1 Empat jenis loyalitas.....	23
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3 Kerangka Pikir	42
3.1 Daerah Tolak Ho (uji t).....	61
3.2 Daerah Tolak Ho (uji F)	63
4.1 Grafik Normal <i>P-Plot</i>	83
4.2 Histogram Uji Normalitas	84