

## DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.5.1 Maksud Penelitian.....	9
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6.1 Aspek Akademis .....	11
1.6.2 Aspek Praktis .....	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	12
1.7.2 Waktu Penelitian .....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HOPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	14

2.1.1 Kajian Teori .....	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	14
2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....	15
2.1.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.1.4 Kualitas Layanan.....	17
2.1.1.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.1.1.4.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	21
2.1.1.5 Indikator Dalam Dimensi Kualitas Layanan.....	23
2.1.1.6 Penyebab Buruknya Kualitas Layanan .....	24
2.1.1.7 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan).....	27
2.1.1.7.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i> .....	27
2.1.1.7.2 Karakteristik Loyalitas .....	28
2.1.1.7.3 Tingkatan <i>Customer Loyalty</i> .....	29
2.1.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i> ..	31
2.1.1.9 Dimensi <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan) .....	32
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.1.2.1 Kajian Empiris .....	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.2.1 Hubungan <i>Reliability</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.2.2 Hubungan <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.2.3 Hubungan Kualitas <i>Emphaty</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.2.4 Paradigma Penelitian.....	35
2.3 Hipotesis.....	35
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian .....	38

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	39
3.3.1 Jenis Data Penelitian .....	39
3.3.2 Sumber Data Penelitian.....	40
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.4 Instrumen Penelitian .....	41
3.3.5 Skala Pengukuran Instrumen.....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi .....	43
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Definisi dan Operasional Variabel .....	45
3.6 Metode Transformasi Data.....	47
3.7 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian .....	48
3.7.1 Pengujian Validitas .....	48
3.7.2 Pengujian Reabilitas.....	49
3.8 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	50
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	50
3.8.2 Uji Normalitas Data .....	52
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.8.3.1 Uji Multikolinieritas.....	52
3.8.3.2 Uji Heterokedastisitas .....	53
3.8.4 Metode Analisis .....	54
3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
3.8.4.2 Uji R (Koefisien Korelasi) .....	55
3.8.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
3.8.5 Uji Regresi Secara Simultan (Uji f) .....	58
3.8.6 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
4.1 Hasil Penelitian .....	63
4.1.1 Gambar Hasil Responden.....	63
4.1.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	67
4.1.2.1 Hasil Pengujian Validitas .....	67
4.1.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	69
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	71
4.1.3.1 Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	71
4.1.4 Hasil Uji Normalitas .....	78
4.1.5 Hasil Uji Multikolinieritas .....	79
4.1.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.1.7 Metode Analisis Data.....	81
4.1.7.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
4.1.7.2 Hasil Uji Koefisien Korelasi (Uji R) .....	84
4.1.7.3 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	84
4.1.8 Hasil Pengujian Hipotesis .....	86
4.1.8.1 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji f).....	86
4.1.8.2 Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	88
4.1.8.2.1 Hasil Pengaruh X <sub>1</sub> Terhadap Y .....	88
4.1.8.2.2 Hasil Pengaruh X <sub>2</sub> Terhadap Y .....	90
4.1.8.2.3 Hasil Pengaruh X <sub>1</sub> Terhadap Y .....	92
4.2 Pembahasan.....	94
4.2.1 Kondisi X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , dan Y di Parahyangan <i>Golf Club</i> Bandung ...	94
4.2.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Costumer Loyalty</i> .....	95
4.2.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Costumer Loyalty</i> .....	95
4.2.4 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Costumer Loyalty</i> .....	96

4.2.5 Pengaruh $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ , dan $Y$ Pada Parahyangan <i>Golf Club</i> Bandung	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	