

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT.....</i>	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.6 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6.1 Landasan Teori.....	11
1.6.2 Studi Empiris.....	13
1.6.3 Hipotesis.....	14
1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	14
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	14
1.7.2 Waktu Penelitian.....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan .....	16
2.1.1 Definisi Pelayanan .....	16
2.1.2 Jenis Pelayanan .....	17
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23

2.1.5 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.6 Faktor- Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	28
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.2 Atribut – Atribut Kepuasan .....	31
2.2.3 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	36
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	37
2.3 Loyalitas.....	38
2.3.1 Pengertian Loyalitas .....	39
2.3.2 Tahapan Loyalitas .....	40
2.3.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	45
2.3.4 Jenis – Jenis Loyalitas .....	47
2.4 Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	53
<b>BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	58
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	58
3.1.2 Lokasi Perusahaan .....	59
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	60
3.1.4 Aspek Kegiatan Usaha .....	60
3.1.5 Struktur Organisasi .....	61
3.2 Metode Penelitian.....	67
3.2.1 Metode Penelitian Yang Di Gunakan .....	67
3.2.2 Sumber Dan Jenis Data.....	68
3.2.3 Populasi Dan Sampel .....	70
3.2.4 Operasional Variabel .....	72
3.2.5 Analisi Pengolahan Data.....	80
3.2.5.1 Uji Validitas .....	81
3.2.5.2 Uji Reabilitas .....	83

3.2.6 Metode Analisis Dan Uji Hipotesis.....	85
3.2.6.1 Metode Analisis .....	85
3.2.6.2 Method Of Succesive Interval (MSI) .....	85
3.2.6.3 Analisis Korelasi .....	86
3.2.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	89
3.2.6.5 Analisis Koefisiensi Determinasi.....	90
3.2.6.6 Uji Hipotesis .....	90
3.2.6.7 Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas .....	93
3.2.6.8 Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	94
3.2.6.9 Uji Asumsi Klasikl Normalitas .....	95
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	97
4.1.1 Karakteristik Responden.....	97
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian .....	101
4.1.3 Deskripsi Data Penelitian .....	105
4.1.3.1 Tanggapan Responden Megenai Kualitas Pelayanan.....	106
4.1.3.2 Tanggapan Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	118
4.1.3.3 Tanggapan Mengenai Loyalitas Pelanggan .....	124
4.1.4 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis .....	131
4.1.4.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	131
4.1.4.2 Koefisien Korelasi.....	136

4.1.4.3 Regresi Linear Berganda.....	138
4.1.4.4 Koefisien Determinasi .....	141
4.1.4.5 Pengujian Hipotesis .....	143
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	150
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	150
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan .....	152
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	153
5.2 Saran .....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	