

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 .Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Program Loyalitas	10
2.1.3 Penjualan	10
2.1.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Penjualan	11
2.1.5 Hubungan Program Loyalitas terhadap Peningkatan Penjualan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
3.1.1 Variabel Penelitian	21

3.1.2 Definisi Operasional Variabel	23
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Jenis dan Sumber Penelitian	27
3.4.1 Data Primer	28
3.4.2 Data Sekunder	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	30
3.5.1 Kuesioner	31
3.5.2 Studi Kepustakaan	32
3.6 Metode Penelitian	33
3.6.1 Uji Kualitas Instrumen	34
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.6.4 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
4.2 Analisis Data	44
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas (Cronbach Alpha)	46
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.2.4 Uji Hipotesis	48
4.3 Interpretasi Hasil	49
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Implikasi Penelitian	61
5.2.1 Implikasi Teoritis	61
5.2.2 Implikasi Manajerial	63
5.3 Keterbatasan	65
5.4 Saran	66

5.4.1 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	67
5.4.2 Saran bagi Manajemen Superindo	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

