

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4 Nilai Pelanggan	27
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	29
2.1.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	30
2.1.7 Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32

2.3 Kerangka pemikiran	34
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.1.1 Variabel Penelitian	36
3.1.2 Definisi Operasional.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Analisis	43
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.5.1.1 Uji Validitas	44
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	44
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	45
3.5.2.2 Uji Multikolonieritas.....	45
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	47
3.5.4 Uji Kelayakan Suatu Model.....	47
3.5.4.1 Uji F	48
3.5.4.2 Uji t	49
3.5.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	56

4.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	57
4.1.3.1 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	58
4.1.3.2 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan ..	60
4.1.3.3 Jawaban Responden Tentang Nilai Pelanggan	63
4.1.3.4 Jawaban Responden Tentang Loyalitas Pelanggan ...	65
4.2 Analisis Data	67
4.2.1 Uji Validitas	67
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	69
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	69
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	70
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.4 Analisis Regresi Berganda	72
4.2.5 Uji Kelayakan Suatu Model	73
4.3.4.1 Uji F	73
4.3.4.2 Uji t	74
4.3.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.3 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Keterbatasan	83
5.3 Saran.....	84
5.3.1 Saran Untuk Perusahaan.....	84
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90