

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                      | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                 | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN ..... | iii     |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....    | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....               | v       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                    | vi      |
| ABSTRAK.....                             | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                     | viii    |
| DAFTAR TABEL.....                        | xvii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xviii   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | xix     |
| BAB I PENDAHULUAN.....                   | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....          | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                | 7       |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....               | 8       |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....              | 8       |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....           | 9       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....            | 11      |
| 2.1 Landasan Teori .....                 | 11      |
| 2.1.1 Pengertian Jasa .....              | 11      |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.1.1 Karakteristik Jasa .....                                     | 13 |
| 2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                            | 14 |
| 2.1.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..                | 15 |
| 2.1.3 Pengertian Harga .....   | 17 |
| 2.1.3.1 Strategi Penetapan Harga .....                               | 19 |
| 2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                            | 20 |
| 2.1.4.1 Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan...                  | 21 |
| 2.1.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                   | 24 |
| 2.1.4.3 Program Kepuasan Pelanggan.....                              | 26 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....                                      | 27 |
| 2.1.5.1 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....                             | 28 |
| 2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....                       | 29 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                       | 31 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....          | 35 |
| 2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas<br>Pelanggan..... | 35 |
| 2.3.2 Hubungan Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....                 | 36 |
| 2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas<br>Pelanggan..... | 37 |
| 2.4 Model Penelitian.....  | 38 |
| 2.5 Hipotesis .....  | 39 |

|   |    |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                   | 41 |
| 3.1 Populasi dan Sampel .....                                     | 41 |
| 3.1.1 Populasi .....  | 41 |
| 3.1.2 Sampel .....  | 41 |
| 3.2 Jenis Data dan Sumber .....                                   | 43 |
| 3.2.1 Jenis Data .....  | 43 |
| 3.2.2 Sumber Data .....   | 44 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                                 | 44 |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....            | 45 |
| 3.4.1 Variabel Penelitian .....                                   | 45 |
| 3.4.2 Definisi Operasional .....                                  | 46 |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                                    | 50 |
| 3.5.1 Statistik Deskriptif Variabel .....                         | 50 |
| 3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                        | 51 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....                                     | 52 |
| 3.5.4 Koefisien Determinasi .....                                 | 54 |
| 3.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....                        | 54 |
| 3.7 Pengujian Hipotesis .....                                     | 55 |
| 3.7.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f) .....           | 56 |
| 3.7.2 Uji Signifikansi Parameter individual (Uji Statistik t) ... | 57 |
| BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....                                   | 59 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                                | 59 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden .....                                 | 60 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.2.1 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis            |    |
|       | Kelamin.....   | 61 |
| 4.2.2 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur .....       | 62 |
| 4.2.3 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan....    | 63 |
| 4.2.4 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan                  |    |
|       | Pendapatan .....                                     | 65 |
| 4.2.5 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi        |    |
|       | penggunaan jasa .....                                | 67 |
| 4.3   | Hasil Penelitian.....                                | 68 |
| 4.3.1 | Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 68 |
| 4.3.2 | Analisis Deskriptif .....                            | 70 |
|       | 4.3.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....  | 71 |
|       | 4.3.2.2 Deskriptif Variabel Harga.....               | 73 |
|       | 4.3.2.3 Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....          | 74 |
|       | 4.3.2.4 Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....          | 76 |
| 4.3.3 | Uji Asumsi Klasik.....                               | 77 |
|       | 4.3.3.1 Uji Normalitas.....                          | 78 |
|       | 4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....            | 80 |
|       | 4.3.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....           | 81 |
| 4.3.4 | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                 | 82 |
| 4.3.5 | Analisis Regresi Linear .....                        | 83 |
| 4.3.6 | Uji Signifikan Simultan (Uji f) .....                | 84 |
| 4.3.7 | Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t).....         | 85 |

|  |    |
|--|----|
| 4.4 Pembahasan .....                         | 86 |
| BAB V PENUTUP .....                          | 89 |
| 5.1 Kesimpulan.....                          | 89 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....            | 90 |
| 5.3 Saran .....                              | 91 |
| 5.3.1 Implikasi Manajerial.....              | 91 |
| 5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang..... | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         | 94 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN                            |    |