

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Konsep dan Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Jasa dan Pemasaran Jasa	12
2.2 Loyalitas Pelanggan	15

2.3 Indikator Pembentuk Loyalitas	17
2.3.1 Nilai Pelanggan	17
2.3.2 Kualitas Pelayanan	20
2.3.3 Hubungan Emosional	23
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Uji Reliabilitas	34
3.5.2 Uji Validitas	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4.1 Uji Normalitas	37
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	38
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.5.5 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	39

3.5.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	40
3.5.5.3 Uji Parsial (Uji t)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Objek	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	41
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.1.3 Produk yang Ditawarkan Perusahaan	43
4.1.2 Gambaran Umum Responden	45
4.1.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	46
4.1.2.2 Responden Menurut Umur	46
4.1.2.3 Responden Menurut Pekerjaan	47
4.1.2.4 Responden Menurut Pendidikan	49
4.2 Analisis Indeks Tanggapan Responden	50
4.2.1 Indeks Tanggapan Nilai Pelanggan	51
4.2.2 Indeks Tanggapan Kualitas Pelayanan	54
4.2.3 Indeks Tanggapan Kedekatan Emosional	58
4.2.4 Indeks Tanggapan Loyalitas	61

4.3 Hasil Analisis Data	64
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.3.1.1 Uji Validitas	64
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	65
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	68
4.3.3.1 Uji Normalitas	68
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	69
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	69
4.3.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	71
4.3.4.1 Uji t	71
4.3.4.2 Uji F	73
4.3.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.4 Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	74
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	79
5.3.1 Saran Untuk Perusahaan	79

5.3.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	80
DAFTAR PUSTAKA	81