

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan .....	14
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.5 Faktor Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.6 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	19
2.1.7 Indikator Loyalitas Konsumen .....	20
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	20

2.2 Kerangka Berpikir.....	22
2.3 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Jenis Data.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	25
3.3.1 Subjek Penelitian.....	25
3.3.2 Objek Penelitian.....	25
3.4 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	26
3.5 Informasi Penelitian .....	26
3.6 Populasi dan Sampel .....	26
3.6.1 Populasi .....	26
3.6.2 Sampel.....	26
3.7 Variabel Penelitian .....	28
3.7.1 Variabel Bebas (Independen).....	28
3.7.2 Variabel Terikat (Dependen).....	28
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.9 Metode Analisis Data .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Logo Perusahaan .....	39
4.2 Deskripsi Pengumpulan Data .....	39
4.3 Karakteristik Responden .....	40
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42

4.4.1 Uji Validitas.....	42
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1 Uji Normalitas .....	47
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	48
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
4.7 Pengujian Hipotesis .....	52
4.7.1 Uji t (Parsial) .....	53
4.7.2 Uji f (Simultan).....	55
4.8 Koefisien Determinasi Adjusted ( $R^2$ ).....	56
4.9 Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	5
Tabel 1.3.....	6
Tabel 1.4.....	8
Tabel 1.5.....	10
Tabel 2.1.....	21
Tabel 3.1.....	29
Tabel 4.1.....	41
Tabel 4.2.....	42
Tabel 4.3.....	44
Tabel 4.4.....	46
Tabel 4.5.....	47
Tabel 4.6.....	48
Tabel 4.7.....	49
Tabel 4.8.....	50
Tabel 4.9.....	51
Tabel 4.10.....	54
Tabel 4.11.....	56
Tabel 4.12.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	23
Gambar 4.1 .....	39



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 .....	7
Grafik 1.2 .....	9



