

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi .....	iii
Halaman Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	Vii
Daftar Tabel .....	Ix
Daftar Gambar .....	X
Daftar Lampiran .....	Xi
Abstraksi .....	Xii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Perilaku Konsumen .....	7
2. Loyalitas .....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	18
4. Kepuasan .....	28
B. Hubungan Antar Variabel .....	36
1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas ...	36
2. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ...	37
3. Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas .....	38
C. Telaah Penelitian Terdahulu .....	40
D. Kerangka Penelitian .....	41
E. Hipotesis .....	42
BAB III    METODE PENELITIAN .....	43
A. Rancangan Penelitian .....	43
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	44
D. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	45
E. Definisi Operasional Variabel .....	45
F. Skala Pengukuran Variabel .....	50
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
H. Metode Analisis Data .....	54

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	58
	A. Hasil Penelitian .....	58
	B. Pembahasan .....	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
	A. Kesimpulan .....	76
	B. Saran-Saran .....	76
	Daftar Pustaka .....	78
	Lampiran-Lampiran .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Skala pengukuran variable .....	50
Tabel 3.2 : Pengukuran variabel .....	51
Tabel 3.3 : Perbandingan antara r hitung dengan r tabel .....	52
Tabel 3.4 : Perbandingan nilai cronbach's alpha dan standar .....	54
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden .....	58
Tabel 4.2 : Umur Responden .....	59
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden .....	59
Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden .....	60
Tabel 4.5 : Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.6 : Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4.7 : Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	62
Tabel 4.9 : Regresi Linier Sederhana .....	63
Tabel 4.10 : Regresi Linier Sederhana .....	64
Tabel 4.11 : Regresi Linier Sederhana .....	65
Tabel 4.12 : Koefisien Regresi .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Model Hubungan Antar Variabel .....	57
Gambar 4.1 : Model Hubungan Antar Variabel .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Daftar Pertanyaan

Lampiran II : Hasil Olah Data SPSS

Lampiran III : Tabulasi Data

Lampiran IV : Surat Ijin Penelitian