

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	
2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	8
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan.....	8
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Nilai Pelanggan	
2.1.2.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	12

2.1.2.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	13
2.1.3 Kesetiaan Pelanggan	
2.1.3.1 Pengertian Kesetiaan	14
2.1.3.2 Pengertian Kesetiaan Pelanggan.....	15
2.1.3.3 Dimensi Kesetiaan Pelanggan.....	16
2.1.3.4 Tahapan Kesetiaan Pelanggan	17
2.1.4 Hubungan Variabel Penelitian.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
 BAB III METODE PENELITIAN	
1.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Obyek dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel	
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Besaran Sampel.....	24
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.6 Jenis Data.....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.8 Variabel Penelitian.....	25
3.9 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.10 Pengukuran Variabel Penelitian.....	29
3.11 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
3.11.1 Uji Validitas.....	30
3.11.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.12 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif	
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden.....	40
4.1.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	40
4.1.1.2. Usia Responden.....	41
4.1.1.3. Pekerjaan Responden.....	42
4.1.1.4. Penghasilan Responden.....	43
4.1.1.5. Frekuensi Penggunaan Jasa Responden....	43
4.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian	
4.1.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
4.1.2.2. Variabel Nilai Pelanggan.....	45
4.1.2.3 Variabel Kesetiaan Pelanggan.....	46
4.2 Analisis Kuantitatif.....	47
4.2.1 Interpretasi Persamaan Regresi.....	48
4.2.2 Uji F.....	49
4.2.3 Uji t.....	49
4.2.4 Koefisien Determinasi.....	50
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	51
4.3.2 Pengaruh Nilai pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA.....	55
---------------------	----

LAMPIRAN DATA PENELITIAN.....	58
-------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Penumpang Kereta Api per Bulan di D.Y. Yogyakarta pada tahun 2014.....	2
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2. Usia Responden.....	41
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4. Penghasilan Responden.....	43
Table 4.5. Frekuensi Menggunakan Jasa.....	44
Tabel 4.6. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.7. Penilaian Variabel Nilai Pelanggan.....	46
Tabel 4.8. Penilaian Variabel Kesetiaan Pelanggan	47
Tabel 4.9. Estimasi Regresi Linear Berganda.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner..... 58
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Jawaban 63
Lampiran 3	Frequencies..... 75
Lampiran 4	Regression..... 78
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas..... 80