DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan i

Halaman Judul ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengesahan Skripsi iv

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi v

Halaman Motto vi

Halaman Persembahan vii

Abstract viii

Kata Pengantar x

Daftar Isi xiii

Daftar Tabel xvi

Daftar Gambar xviii

Daftar Lampiran xix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA 8

2.1 Loyalitas Pelanggan 8

2.2 Kualitas Pelayanan 11

2.3 Kepuasan Konsumen 12

2.4 *Corporate Image* (Citra Perusahaan) 13

2.5 Kerangka Pikir 15

BAB III METODE PENELITIAN 16

3.1 Lokasi Penelitian 16

3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian 16

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 21

3.4 Uji Instrumen Penelitian 22

3.4.1 Uji Validitas 22

3.4.2 Uji Reliabilitas 23

3.5 Populasi dan Sampel 24

3.6 Metode Analisis Data 25

3.6.1 Uji Regresi Sederhana 25

3.6.2 Koefisien Determinasi 26

3.6.3 Uji F 27

3.6.4 Uji t 28

3.6.5 Uji Asumsi Klasik 30

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 33

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 33

4.1.1 Hasil Uji Validitas 33

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas 36

4.2 Analisis Deskriptif 36

4.2.1 Karakteristik Responden 36

4.2.2 Persepsi terhadap Variabel Penelitian 39
4.3 Analisis Kuantitatif 44
4.3.1 Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen 44
4.4.2 Analisis Kepuasan Konsumen dan Citra Perushaan terhadap Loyalitas Pelanggan 46
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 48
4.4.1 Hasil Uji Multikolinieritas 48
4.4.2 Hasil Uji Normalitas 48
4.4.3 Hasil Uji Linieritas 51
4.4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas 51
4.5 Pembahasan 52
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen 53
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan 53
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Moderasi 53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 55
5.1 Kesimpulan 55
5.2 Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel 33

Tabel 4.2: Validitas Pernyataan X_1 34

Tabel 4.3: Validitas Pernyataan X_2 35

Tabel 4.4: Validitas Pernyataan X_3 35

Tabel 4.5: Validitas Pernyataan Y 35

Tabel 4.6: Hasil Pengujian Reliabilitas 36

Tabel 4.7: Kelompok Responden Menurut Jenis Kelamin 36

Tabel 4.8: Kelompok Responden Menurut Usia 37

Tabel 4.9: Kelompok Responden Menurut Tingkat Pendidikan 38

Tabel 4.10: Rekapitulasi Data Demografi Yang Paling Dominan 38

Tabel 4.11: Interval Kelas 40

Tabel 4.12: Diskripsi Variabel (X_1) 40

Tabel 4.13: Analisis Diskriptif Variabel (X_2) 41

Tabel 4.14: Analisis Diskriptif Variabel (X_3) 42

Tabel 4.15: Analisis Diskriptif Variabel Kinerja (Y) 43

Tabel 4.16: Rangkuman Persepsi Responden 43

Tabel 4.17: Regresi Linier 44

Tabel 4.18: Regresi Linier 44

Tabel 4.19: Regresi Linier 45

Tabel 4.20: Regresi Linier 46

Tabel 4.21: Regresi Linier 46

Tabel 4.22: Regresi Linier 47

Tabel 4.23: Data Output Uji Multikolinieritas 48

Tabel 4.24: Data Output Uji Multikolinieritas 48

Tabel 4.25: Data Output Uji Heteroskedastitas 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Pikir Penelitian 15

Gambar 2: Hasil Uji Normalitas 47

Gambar 3: Hasil Uji Linieritas 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian 60

Lampiran 2: Uji Validitas (X_1) 65

Lampiran 3: Uji Validitas (X_2) 67

Lampiran 4: Uji Validitas (X_3) 67

Lampiran 5: Uji Validitas (Y) 68

Lampiran 6: Uji Reliabilitas 69

Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik 71

Lampiran 8: Analisis Kuantitatif 74

Lampiran 9: Data Mentah Kuesioner 76