DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul Depan Skripsi.....i

Halaman Judul Skripsi.....ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....iii

Halaman Pengesahan Skripsi.....iv

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....v

Abstrak.....vi

Halaman Persembahan.....vii

Kata Pengantar.....viii

Daftar Isi.....x

Daftar Tabel.....xv

Daftar Gambar.....xvi

Daftar Lampiran.....xvii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1. Latar Belakang.....1
2. Rumusan Masalah Penelitian.....4
3. Batasan Masalah.....4
4. Tujuan Penelitian.....4

5. Manfaat Penelitian.....5

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....6

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....6

2.2 Landasan Teori.....7

2.2.1 Pengertian dan Konsep Pemasaran.....7

2.2.2 Pemasaran Jasa.....8

2.2.3 Ciri Produk Jasa.....8

2.2.4 Sistem Pemasaran Jasa.....10

2.2.5 Strategi Pemasaran Jasa.....12

2.2.6 Kualitas Jasa.....16

2.2.7 Loyalitas.....23

2.2.8 Kerangka Pemikiran.....25

2.3 Hipotesis.....25

BAB III METODE PENELITIAN.....26

3.1 Lokasi Penelitian.....26

3.2 Gambaran Umum Perusahaan.....26

3.2.1 Subjek Penelitian.....26

3.2.2 Profil Perusahaan.....26

3.2.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....26

3.2.2.2 Lokasi Perusahaan……..……28

3.2.2.3 Struktur Perusahaan……....28

3.2.2.4 Pelayanan yang Diberikan……..…30

3.2.2.5 Alur Kerja……..…..33

3.3 Variabel Penelitian……...……35

3.3.1 Variabel Independen atau Bebas: Kualitas Jasa (X1)……35

3.3.2 Variabel Dependen atau Terikat: Loyalitas (Y)……36

3.4 Definisi Operasional Variabel……..……36

3.4.1 Kualitas Jasa……..……36

3.4.2 Loyalitas……..……..36

3.4.3 Keandalan ……37

3.4.4 Daya Tanggap……..……37

3.4.5 Jaminan ……37

3.4.6 Empati……..……37

3.4.7 Bukti Fisik……..……38

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data……38

3.5.1 Data Primer……...……38

3.5.2 Data Sekunder……39

3.6 Populasi dan Sampel……39

3.7 Instrumen atau Pengumpul Data……..……41

3.7.1 Instrumen……41

3.7.1.1 Uji Validitas Instrumen.....41

3.7.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....45

3.7.2 Bentuk Alat Pengumpul Data.....47

3.7.2.1 Kuesioner.....47

3.7.2.2 Skala Likert.....48

3.8 Teknik Analisis.....48

3.8.1 Analisis Kualitatif.....48

3.8.2 Analisis Kuantitatif.....48

3.8.2.1 Metode Regresi Liniear Berganda.....49

3.8.2.2 Metode Korelasi Parsial.....52

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....55

4.1 Data dan Analisis.....55

4.1.1 Analisis Kualitatif.....55

4.1.2 Analisis Kuantitatif.....68

4.1.2.1 Uji Hipotesis Pertama.....68

- Uji F.....68

4.1.2.2 Uji Hipotesis Kedua.....71

- Uji T 71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....79

A. Kesimpulan.....79

B. Saran.....81

DAFTAR PUSTAKA.....84

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....43

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....47

Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan (X1).....56

Tabel 4.2 Total Skor Variabel Keandalan (X1).....57

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X2).....58

Tabel 4.4 Total Skor Variabel Daya Tanggap (X2).....59

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan (X3).....60

Tabel 4.6 Total Skor Variabel Jaminan (X3).....61

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati (X4).....62

Tabel 4.8 Total Skor Variabel Empati (X4).....63

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (X5).....64

Tabel 4.10 Total Skor Variabel Bukti Fisik (X5).....67

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas (Y).....66

Tabel 4.12 Total Skor Variabel Loyalitas (Y).....67

Tabel 4.13 Hasil Uji t pada taraf signifikasi 5 %.....72

Tabel 4.14 Analisis Korelasi Parsial.....73

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....25

Gambar 2 Struktur Organisasi AHASS BLPT Yogyakarta.....29

Gambar 3 Alur Kerja AHASS BLPT Yogyakarta.....33

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

A. Surat Keterangan Penelitian.....86

B. Kuesioner.....88

C. Data Jawaban Responden.....94

D. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....100

E. Tabel Frekuensi.....106

F. Hasil Analisis Regresi 108

G. Daftar Tabel r, Tabel F dan Tabel t.....110