

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Loyalitas Pelanggan.....	8
2.2 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	9
2.3. Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	11

2.4. Kepuasan Pelanggan	12
2.5 Kerangka Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1. Lokasi Penelitian	15
3.2. Variabel Penelitian	15
3.3. Definisi Operasional Variabel	15
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data	19
3.5. Populasi dan Sampel.....	20
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21
3.6.1 Uji Validitas.....	21
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	22
3.7. Metode Analisis Data.....	23
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	23
3.7.2 Analisis Statistik.....	23
3.7.3 Uji F.....	25
3.7.4 Uji t.....	26
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.1 Uji Multikolinearitas	27
3.8.2 Uji Normalitas	28
3.8.3 Uji Heteroskedastitas.....	29
3.8.4 Uji Linearitas	30
3.8.5. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	31
3.8.6. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (r^2).....	31

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Uji Validitas dan Realibitas Instrumen Kuisisioner.....	33
4.1.1.	Uji Validitas	33
4.1.2.	Hasil Uji Realiabilitas	35
4.2	Analisis Deskriptif	36
4.2.1.	Deskriptif Profil Responden	36
4.2.2.	Analisis Deskriptif (Rata-rata)	38
4.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.4.	Pembahasan dan Implikasi.....	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1.	Kesimpulan.....	84
5.2.	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		88

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
4.1. Hasil Uji Validitas	34
4.2. Hasil Uji Reliabilitas	35
4.3. Jenis Kelamin Responden	36
4.4. Usia Responden	36
4.5. Pendidikan Responden	37
4.6. Pekerjaan Responden	38
4.7. Dimensi Reliability.....	39
4.8. Dimensi Responsiveness	40
4.9. Dimensi Assurance.....	41
4.10 Dimensi Empaty	42
4.11 Dimensi Tangible	43
4.12 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	44
4.13 Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	45
4.14 Hasil Linear Regresi Berganda.....	46
4.15 Uji Multikolonieritas	52
4.16 Uji Linieritas.....	54
4.17 Hasil Linear Regresi Berganda.....	55
4.18 Uji Multikolonieritas	60
4.19 Uji Linieritas.....	63
4.20 Estimasi Linear Regresi Berganda	64
4.21 Uji Multikolonieritas	70
4.22 UjiLinieritas.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1. Kerangka Penelitian	14
4.1. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2. Uji Normalitas	54
4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.4. Uji Normalitas	63
4.5. Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.6. Uji Normalitas	71

