

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahaan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Moto	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 Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Konsep Kualitas	11
2.2.2 Jasa.....	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.2.5 Loyalitas Konsumen	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Obyek Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1 Kuisisioner.....	23
3.5 Metode Analisis Data	24
3.5.1 Analisis Deskriptif	24
3.5.2 Uji Validitas	25
3.5.3 Uji Reliabilitas	26

3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.5.5	Regresi Linier Berganda	28
3.5.6	Analisis Jalur / Path Analysis	30
3.5.7	Pengujian Hipotesis	33
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Uji Validitas.....	34
4.2	Uji Reliabilitas.....	36
4.3	Analisis Deskriptif	37
4.3.1	Analisis Deskriptif Responden	37
4.3.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	41
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1	Uji Normalitas	46
4.4.2	Uji Multikolonieritas	47
4.4.3	Uji Heterokedasitas.....	48
4.5	Uji Regresi Berganda.....	49
4.5.1	Regresi Berganda Model Satu	49
4.5.2	Regresi Berganda Model Dua.....	51
4.5.3	Regresi Berganda Model Tiga	52
4.6	Uji Regresi Linier Berganda Dengan Analisis Jalur.....	53
4.7	Uji Hipotesis	56
4.7.1	Menguji Hipotesis Pertama.....	56
4.7.2	Menguji Hipotesis Kedua	58
4.7.3	Menguji Hipotesis Ketiga.....	59

4.7.4	Menguji Hipotesis Keempat	61
4.8	Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	67
5.2.2	Bagi Akademisi.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		71



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas.....	35
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.3 Karakteristik data berdasarkan jenis kelamin.....	38
4.4 Karakteristik data berdasarkan Usia.....	38
4.5 Karakteristik data berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
4.6 Karakteristik data berdasarkan Lama Berlanggan.....	40
4.7 Interval Penilaian.....	41
4.8 Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	42
4.9 Deskriptif Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	44
4.10 Deskriptif Variabel Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	45
4.11 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov Test.....	47
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	47
4.13 Hasil Analisis regresi pengaruh X terhadap Y1.....	49
4.14 Hasil Analisis regresi pengaruh X terhadap Y2.....	51
4.15 Hasil Analisis regresi pengaruh Y1 terhadap Y2.....	52
4.16 Hasil analisis R dan R ²	53
4.17 Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung.....	56
4.18 Hasil Uji t: Pengaruh X Terhadap Y1.....	57
4.19 Hasil Uji t: Pengaruh X terhadap Y2.....	58
4.20 Hasil Uji t: Pengaruh Y1 terhadap Y2.....	60
4.21 Hasil Uji Pengaruh Variabel Intervening.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
4.3 Model Lintasan pengaruh.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	72
Lampiran 2 Data Kuesioner	76
Lampiran 3 Hasil Hitung Melalui Program SPSS 23	85

