

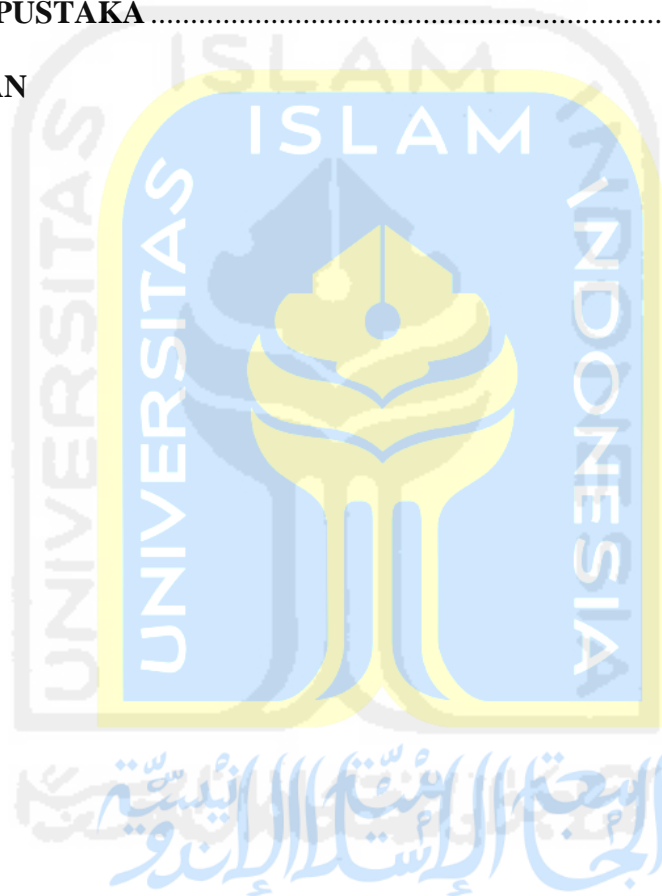
## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi .....	i
Halaman Judul Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Motto .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xiii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Gambar .....	xviii
Daftar Lampiran .....	xix
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7

<b>Bab II Kajian Pustaka .....</b>	<b>8</b>
2.1. Jasa.....	8
2.2. Jasa Pendidikan Perguruan tinggi .....	10
2.3. Kualitas Layanan .....	12
2.4. Kualitas Layanan <i>Soft</i> dan <i>Hard</i> .....	14
2.5. Loyalitas.....	18
2.6. Kerangka Pemikiran.....	23
<b>Bab III Metode Penelitian .....</b>	<b>24</b>
3.1. Lokasi Penelitian.....	24
3.2. Variabel Penelitian.....	24
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.3.1 Kuliatas Layanan <i>Soft</i> .....	24
3.3.2 Kualitas Layanan <i>hard</i> .....	25
3.3.3 Loyalitas .....	26
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Populasi dan Sampel .....	31
3.6. Metode Analisis .....	33
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	33
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.6.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	34
3.6.4. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	35
3.6.5. Uji Asumsi Klasik .....	36

3.6.5.1 Uji Multikolinearitas.....	36
3.6.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.6.5.3 Uji Normalitas .....	39
3.6.5.4 Uji Linearitas .....	40
3.6.6. Koefisien Determinasi Adj.R <sup>2</sup> .....	41
3.6.7. Koefisien Determinasi Parsial (r <sup>2</sup> ) .....	42
<b>Bab IV Analisis dan Pembahasan</b> .....	43
4.1 Uji Validitas .....	43
4.2 Uji Realibilitas .....	45
4.3 Analisis Deskriptif .....	46
4.3.1 Variabel Kualitas Layanan <i>Soft</i> (X1).....	47
4.3.2 Variabel Kualitas Layanan <i>Hard</i> (X2) .....	50
4.3.3 Variabel Loyalitas (Y) .....	51
4.4 Analisis Regresi .....	53
4.4.1 Uji F.....	54
4.4.2 Uji t.....	54
4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	55
4.4.3.1 Uji Multikolinearitas.....	55
4.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	56
4.4.3.3 Uji Normalitas .....	58
4.4.3.4 Uji Linearitas .....	59
4.4.4 Koefisien Determinasi Adj.R <sup>2</sup> .....	60

4.5 Pembahasan dan Implikasi.....	61
<b>Bab V Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

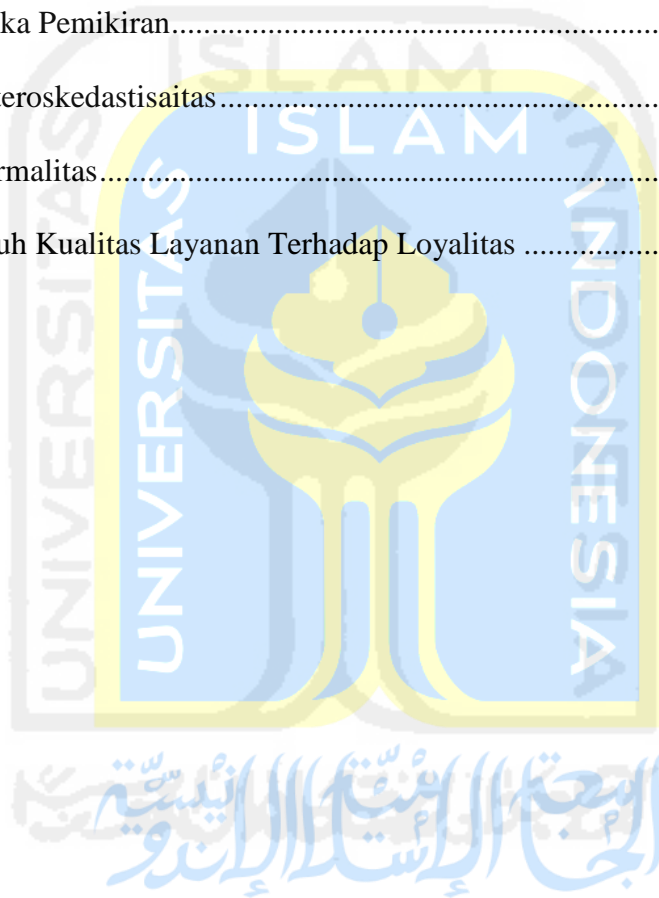


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
3.1 Hasil Uji Coba Validitas Angket .....	29
3.2 Hasil Uji Coba Realibilitas Angket.....	31
4.1. Hasil Uji Validitas.....	44
4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.3. Kriteria Persepsi Mahasiswa.....	47
4.4. Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Layanan <i>Soft</i> .....	48
4.5. Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Layanan <i>Hard</i> .....	50
4.6. Deskriptif Variabel Penelitian Loyalitas.....	52
4.7. Estimasi Linear Regresi Berganda Perhitungan Pertama.....	53
4.8. Estimasi Linear Regresi Berganda Perhitungan ke Dua .....	54
4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
4.10 Uji Linearitas.....	59

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Hal</b>
2.1. Kerangka Pemikiran.....	23
4.1. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.2. Uji Normalitas.....	58
4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Uji Instrumen
3. Uji Instrumen Validitas Kualitas Layanan *Soft*
4. Uji Instrumen Realibilitas Kualitas layanan *Soft*
5. Uji Instrumen Validitas Kualitas Layanan *Hard*
6. Uji Instrumen Realibilitas Kualitas layanan *Hard*
7. Uji Instrumen Validitas Loyalitas
8. Uji Instrumen Realibilitas Loyalitas
9. Tabel r
10. Tabel Chi-Square
11. Skoring Kuesioner Data
12. Uji Validitas Kualitas Layanan *soft*
13. Uji Realibilitas Kualitas Layanan *Soft*
14. Uji Validitas Kualitas Layanan *Hard*
15. Uji Realibilitas Kualitas Layanan *Hard*
16. Uji Validitas Loyalitas
17. Uji Realibilitas Loyalitas
18. Analisis Regresi Perhitungan Pertama
19. Analisis Regresi Perhitungan ke Dua

20. Hasil Pengujian Linearitas

