

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Berita Acara Tugas Akhir Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Motto Hidup.....	ix
Abstrak.....	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xxi
Daftar Gambar	xxii
BAB I – PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II – KAJIAN PUSTAKA	8

2.1	Landasan Teori	8
2.1.1	Kualitas Layanan	8
2.1.2	Kepuasan Konsumen	10
2.1.3	Loyalitas	12
2.1.4	Citra Perusahaan	13
2.2	Penelitian Terdahulu	15
2.3	Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.3.2	Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas	20
2.3.3	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas	21
2.3.4	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan	22
2.3.5	Hubungan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas	23
2.4	Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Lokasi Penelitian	25
3.2	Definisi Operasional Variabel	25
3.2.1	Kualitas Layanan	25
3.2.2	Kepuasan Konsumen	27
3.2.3	Loyalitas Konsumen	27

3.2.4	Citra Perusahaan	28
3.3	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi	30
3.4.2	Sampel	31
3.5	Uji Kualitas Data	33
3.5.1	Uji Validitas	33
3.5.2	Uji Reliabilitas	35
3.6	Metode Analisis Data	36
3.6.1	Analisis Deskriptif	37
3.6.2	Analisis Statistik	37
3.6.2.1	Analisis Regresi	39
3.6.2.2	Uji F	40
3.6.2.3	Uji T	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas	41
3.6.3.2	Uji Heterokedastisitas	42
3.6.3.3	Uji Normalitas	43
3.6.3.4	Uji Linearitas	44

3.6.4	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	45
3.6.5	Analisis Koefisien Determinasi Berganda	46
3.6.6	Analisis Koefisien Determinasi Parsial	46
BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Profil Perusahaan	47
4.2	Uji Kualitas Data	48
4.2.1	Uji Validitas	48
4.2.2	Uji Reliabilitas	50
4.3	Analisis Deskriptif	51
4.3.1	Analisis Karakteristik Responden	51
4.3.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.3.1.2	Uang Saku Setiap Bulan	52
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	53
4.3.1.1	Kualitas Layanan	54
4.3.1.2	Kepuasan Konsumen	55
4.3.1.1	Citra Perusahaan	57
4.3.1.2	Loyalitas	58
4.4	Analisis Statistik	59
4.4.1	Analisis Regresi Linier Sederhana Model I	60

4.4.2	Uji F Model I	61
4.4.3	Uji Asumsi Klasik Model I	62
4.4.3.1	Uji Normalitas Data Model I	62
4.4.3.2	Uji Heteroskedastisitas Model I	63
4.4.3.3	Uji Linearitas Model I	64
4.4.3.4	Koefisien Korelasi Berganda	65
4.4.3.5	Koefisien Determinasi	66
4.4.4	Analisis Regresi Linear Sederhana Model II	66
4.4.5	Uji F Model II	67
4.4.6	Uji Asumsi Klasik Model II	68
4.4.6.1	Uji Normalitas Data Model II	68
4.4.6.2	Uji Heteroskedastisitas Model II	69
4.4.6.3	Uji Linearitas Model II	70
4.4.6.4	Koefisien Kolerasi Berganda	71
4.4.6.5	Koefisien Determinasi	72
4.4.7	Analisis Regresi Linear Sederhana Model III	72
4.4.8	Uji F Model III	73
4.4.9	Uji Asumsi Klasik Model III	74
4.4.9.1	Uji Normalitas Data Model III	74

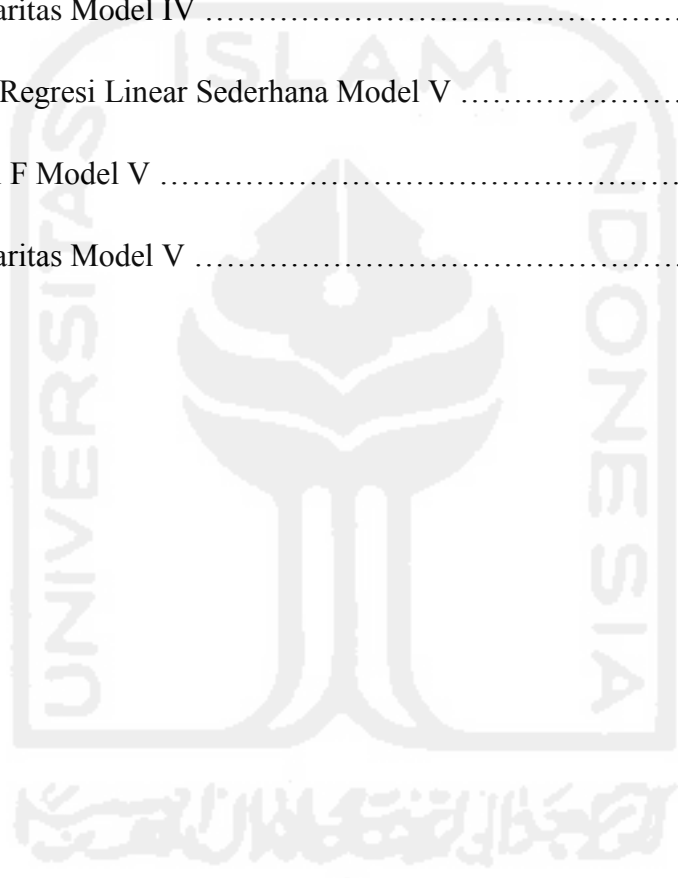
4.4.9.2	Uji Heteroskedastisitas Model III	75
4.4.9.3	Uji Linearitas Model III	76
4.4.9.4	Koefisien Kolerasi Berganda	77
4.4.9.5	Koefisien Determinasi	78
4.4.10	Analisis Regresi Linear Sederhana Model IV	78
4.4.11	Uji F Model IV	79
4.4.12	Uji Asumsi Klasik Model IV	80
4.4.12.1	Uji Normalitas Data Model IV	80
4.4.12.2	Uji Heteroskedastisitas Model IV	81
4.4.12.3	Uji Linearitas Model IV	82
4.4.12.4	Koefisien Kolerasi Berganda	83
4.4.12.5	Koefisien Determinasi	84
4.4.13	Analisis Regresi Linear Sederhana Model V	84
4.4.14	Uji F Model V	85
4.4.15	Uji Asumsi Klasik Model V	86
4.4.15.1	Uji Normalitas Data Model V	86
4.4.15.2	Uji Heteroskedastisitas Model V	87
4.4.15.3	Uji Linearitas Model V	88
4.4.16	Koefisien Kolerasi Berganda	89

4.4.17	Koefisien Determinasi	90
4.4.18	Pembahasan dan Implikasi	90
4.4.18.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	90
4.4.18.2	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen ...	92
4.4.18.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	94
4.4.18.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan	95
4.4.18.5	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen	97
BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101
Daftar Pustaka		104
Lampiran		108

DAFTAR TABEL

3.1	Uji Validitas 30 Sampel	34
3.2	Uji Reliabilitas 30 Sampel	36
4.1	Uji Validitas 96 Sampel	49
4.2	Uji Reliabilitas 96 Sampel	50
4.3	Jenis Kelamin Responden	51
4.4	Jumlah Uang Saku Setiap Bulan	52
4.5	Kriteria Persepsi Mahasiswa Perguruan Tinggi di Yogyakarta Pengguna Go- jek	53
4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	54
4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	55
4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	57
4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas	58
4.10	Analisis Regresi Linear Sederhana Model I	60
4.11	Hasil Uji F Model I	61
4.12	Uji Linearitas Model I	65
4.13	Analisis Regresi Linear Sederhana Model II	66
4.14	Hasil Uji F Model II	67
4.15	Uji Linearitas Model II	71
4.16	Analisis Regresi Linear Sederhana Model III	72

4.17	Hasil Uji F Model III	73
4.18	Hasil Uji Linearitas Model III	77
4.19	Analisis Regresi Linier Sederhana Model IV	78
4.20	Hasil Uji F Model IV	79
4.21	Uji Linearitas Model IV	83
4.22	Analisis Regresi Linear Sederhana Model V	84
4.23	Hasil Uji F Model V	85
4.24	Uji Linearitas Model V	89



DAFTAR GAMBAR

4.1	Normal Probability Plot Model I	63
4.2	Scatterplot Model I	64
4.3	Normal Probability Plot Model II	68
4.4	Scatterplot Model II	69
4.5	Normal Probability Plot Model III	74
4.6	Scatterplot Model III	76
4.7	Normal Probability Plot Model IV	80
4.8	Scatterplot Model IV	82
4.9	Normal Probability Plot Model V	86
4.10	Scatterplot Model V	88

