

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I.PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Lingkup Penelitian.....	11
1.5.1 Model Penelitian.....	11
1.5.2 Obyek Penelitian.....	11
1.5.3 Lokasi Penelitian .....	12
1.5.4 Waktu Penelitian.....	12
1.6 Kontribusi Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penelitian.....	13
<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Kualitas Jasa .....	15
2.1.1.1 Keandalan .....	22
2.1.1.2 Daya Tanggap.....	23
2.1.1.3 Jaminan.....	23
2.1.1.4 Empati.....	23
2.1.1.5 Bukti Fisik .....	24
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.3.1 Loyalitas Pelanggan terhadap Pegawai .....	30
2.1.3.1 Loyalitas Pelanggan terhadap Perusahaan.....	32
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.2.1 Pengaruh Keandalan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	33

2.2.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Loyalitas Pelanggan .....	34
2.2.3 Pengaruh Jaminan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
2.2.4 Pengaruh Empati terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
2.2.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
2.3 Model Penelitian .....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Desain Penelitian .....	39
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	40
3.2.1 Keandalan .....	41
3.2.2 Daya Tanggap .....	42
3.2.3 Jaminan .....	43
3.2.4 Empati .....	43
3.2.5 Bukti Fisik .....	44
3.2.6 Loyalitas Pelanggan terhadap Pegawai .....	45
3.2.7 Loyalitas Pelanggan terhadap Perusahaan .....	47
3.3 Desain Pengambilan Sampel .....	48
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel .....	48
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel .....	49
3.3.3 Ukuran Sampel .....	50
3.3.4 Lokasi Riset .....	51
3.4 Objek Penelitian .....	52
3.5 Karakteristik Subyek Penelitian .....	52
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	53
3.7 Instrumen Penelitian .....	54
3.8 Metode Analisis Data .....	54
3.8.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	55
3.8.1.1 Uji Validitas .....	55
3.8.1.2 Uji Reabilitas .....	56
3.8.1.3 Pra Uji Kuesioner .....	57
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	57
3.9 Metode Pengujian Hipotesis .....	58
3.9.1 Tingkat Signifikansi .....	61
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1 Deskriptif Responden .....	62
4.1.1 Frekuensi Berkunjung ke Salon .....	65
4.1.2 Merek Salon yang Sering dikunjungi .....	66
4.1.3 Perawatan yang Sering digunakan .....	67
4.2 Uji Validitas .....	67
4.3 Uji Reliabilitas .....	69
4.4 Uji Multikolinearitas .....	71
4.5 Statistik Deskriptif .....	73
4.6 Pengujian Hipotesis .....	75
4.6.1 Analisis Regresi terhadap Loyalitas Pelanggan terhadap Pegawai .....	75
4.6.2 Analisis Regresi terhadap Loyalitas Pelanggan terhadap Perusahaan .....	77
4.7 Diskusi .....	80
4.7.1 Keandalan Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap	

Pegawai .....	80
4.7.2 Daya Tanggap Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Pegawai .....	81
4.7.3 Jaminan Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Pegawai .....	81
4.7.4 Empati Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Pegawai .....	82
4.7.5 Bukti Fisik Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Pegawai .....	83
4.7.6 Keandalan Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan .....	83
4.7.7 Daya Tanggap Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan .....	84
4.7.8 Jaminan Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan .....	84
4.7.9 Empati Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan .....	85
4.7.10 Bukti Fisik Berpengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan .....	86
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Implikasi Manajerial .....	91
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	93
5.4 Saran Penelitian Mendatang .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	102