

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Prakata.....	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	xi
Lampiran	xii
Abstraksi	xiii
BAB I PENDAHULIAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.1.1 Permasalahan	4
I.1.2 Manfaat Penelitian	5
I.2 Tujuan Penelitian	5
I.3 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Kualitas Pelayanan	8
II.1.1 Dimensi kualitas pelayanan.....	11
II.1.2 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan	14
II.2 Kepuasan Pelanggan	18
II.3 Kualitas Hubungan	21
II.3.1 Dimensi kualitas hubungan	23
II.4 Loyalitas	23
II.5 Komitmen.....	24

II.6 Penelitian Terdahulu	25
II.7 Kerangka Konseptual	27
II.8 Hipotesa.....	28
BAB III	METODE PENELITIAN
III.1 Desain Penelitian	31
III.1.1 Populasi dan Sampel	32
III.1.2 Metode Pengambilan Sampling	34
III.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	41
III.2 Prosedur	42
III.3.1 Variabel.....	42
III.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	43
III.3 Instrumen Penelitian	44
III.3.1 Skala Pengukuran.....	44
III.3.2 Validitas dan Reliabilitas	45
III.3.2.1 Uji Validitas	45
III.3.2.1 Uji Reliabilitas	52
III.3.3 Pengukuran variable penelitian.....	54
BAB IV	ANALISIS
IV.1 Uji Asumsi Klasik.....	57
IV.1.1 Uji Multikolinearitas.....	61
IV.1.2 Uji Autokorelasi.....	62
IV.1.2 Uji Validitas sample besar	65
IV.2 Uji Hipotesis	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN
V.1 Kesimpulan	78
V.2 Saran.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	
Perceived Performance	11
Tabel 3.1	
Outlet PT CCDI Jakarta	33
Tabel 3.2	
Data Demografik.....	34
Tabel 3.3	
Nilai rata-rata outlet premium dan standar	35
Tabel 3.4	
Nilai F dan t hitung	36
Tabel 3.5	
Nilai Signifikansi	37
Tabel 3.6	
Nilai t-hitung dan hasil Ho	
Tabel 3.7	
Tes validitas kualitas pelayanan.....	46
Tabel 3.8	
Tes validitas kualitas layanan (cont.).....	47
Tabel 3.9	
Tes validitas kepuasan	47
Tabel 3.10	
Tes validitas kualitas hubungan	48
Tabel 3.11	
Tes validitas loyalitas.....	48
Tabel 3.12	



Tes validitas kepuasan	48
Tabel 3.12	
Tes validitas kepuasan	48
Tabel 3.13	
Rotated matrix.....	49
Tabel 3.14	
Hasil uji reabilitas service quality	51
Tabel 3.15	
Hasil uji reabilitas customer satisfaction	51
Tabel 3.16	
Hasil uji reabilitas relationship quality	52
Tabel 3.17	
Hasil uji reabilitas customer loyalty	52
Tabel 3.18	
Hasil uji reabilitas customer commitment	52
Tabel 4.1	
Statistik frekuensi.....	57
Tabel 4.2	
Statistik deskriptif	58
Tabel 4.3	
Rotated matrix sample besar	66
Tabel 4.4	
Nilai Regresi Linear pada pengaruh Service Quality terhadap Relationship Quality.	67
Tabel 4.5	
Nilai Regresi Berganda pada pengaruh antara Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty dan Tangible Assets terhadap Customer Satisfaction.	69
Tabel 4.6	
Nilai Regresi pada Pengaruh antara <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Relationship Quality</i>	71



Tabel 4.7

Nilai Regresi pada Pengaruh antara *Relationship Quality*

terhadap *Customer Loyalty* 72

Tabel 4.8

Nilai Regresi pada Pengaruh antara *Relationship Quality* terhadap

Customer Commitment..... 73

Tabel 4.9

Nilai Regresi pada Pengaruh antara *Customer Satisfaction*

terhadap *Customer Loyalty* 74

Tabel 4.10

Nilai Regresi pada Pengaruh antara *Customer Satisfaction*

terhadap *Customer Commitment* 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	
Gap diagram.....	11
Gambar 2.2	
Hubungan antara SERVQUAL dengan persepsi konsumen.....	13
Gambar 2.3	
Kerangka konseptual.....	28
Gambar 2.4	
Variabel hipotesa	30
Gambar 3.1	
Desain penelitian.....	31
Gambar 5.1	
Analisa Jalur.....	78