

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Kerangka Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Profil Perusahaan	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.3 Logo Klinik Kecantikan Larissa	9
2.4 Tinjauan Pustaka	10
2.5 Landasan Teori	11
2.5.1 Kualitas Pelayanan	11
2.5.2 Kualitas Pelayanan	13
2.5.3 Loyalitas Pelanggan	17
2.6 Metodologi Penelitian	20
2.7 Variabel Penelitian	20
2.7.1 Variabel Bebas (Independen)	21
2.7.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen)	22
2.8 Populasi dan Sampel	25
2.9 Teknik Pengumpulan Data	27
2.10 Teknik Analisis Data	29

2.10.1 Analisis Deskriptif	29
2.10.2 Distribusi Variabel	29
2.11 Uji Data SPSS	32
2.11.1 Uji Validitas	32
2.11.2 Uji Reabilitas	33
2.11.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
2.11.4 Analisis Regresi Berganda	35
BAB III ANALISIS DATA DANPEMBAHASAN.....	37
3.1 Analisis Deskriptif Responden.....	37
3.1.1 Usia	37
3.1.2 Jenis Pekerjaan.....	38
3.1.3 Jenis Kelamin.....	39
3.1.4 Frekuensi Pembelian.....	40
3.1.5 Penghasilan Setiap Bulan.....	40
3.2 Ditribusi Variabel.....	41
3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	41
3.2.2 Variabel Harga	43
3.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	45
3.3 Uji Validitas	47
3.4 Uji Reabilitas	49
3.5 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.1 Hasil Uji Normalitas	50
3.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
3.5.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	52
3.6 Analisis Regresi Berganda.....	54
3.7 Pembahasan.....	55
BAB IV KESIMPLAN DAN SARAN	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA