

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Batasan Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kualitas.....	12
2.1.1 Definisi dan Perspektif Kualitas	12
2.1.2 Manfaat Kualitas	13

2.2 Jasa atau Layanan	14
2.2.1 Definisi Layanan	14
2.2.2 Karakteristik dan Kalsifikasi Jasa	16
2.3 Konsep Kualitas Layanan	17
2.3.1 Definisi Kualitas Layanan	17
2.3.2 Harapan Pelanggan	18
2.3.3 Mengukur Kualitas Pelayanan	20
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.4.1 Definisi dan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.2 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan	23
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.4.4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan... ..	25
2.5 Loyalitas Pelanggan	26
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.5.2 Konsep dan Karakteristik Loyalitas Pelanggan	27
2.5.3 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	28
2.5.4 Nilai Pelanggan dalam Peningkatan Loyalitas	29
2.5.5 Hubungan Kepuasan Dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.5.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	36

3.3 Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Teknik Penarikan Sampel	37
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian.....	37
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	40
3.6.2 Analisis Deskriptif	41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.4 Uji Kelayakan Model	42
3.6.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Data Responden.....	44
4.2 Uji Kualitas Data	46
4.3 Analisis Deskriptif	47
4.3.1 Persepsi Responden	47
4.3.2 Persepsi Responden dengan Data Responden	48
4.3.2.1 Berdasarkan Jabatan Responden.....	49
4.3.2.2 Berdasarkan Lokasi Responden	49
4.3.2.3 Berdasarkan Lamanya Beroperasi	50
4.3.2.4 Berdasarkan Jumlah Pemasok	51
4.3.2.5 Berdasarkan Konsumsi per Bulan	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	53

4.4.1 Uji Normalitas	53
4.4.2 Uji Multikolinearitas	55
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.5 Uji Kelayakan Model	57
4.5.1 Uji Anova	57
4.5.2 Koefisien Determinasi	57
4.6 Uji Hipotesis	58
4.6.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan ..	59
4.6.2 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.7 Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Ringkasan Penelitian	64
5.2 Kesimpulan	67
5.3 Saran	67
Daftar Pustaka	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Spesifikasi Cat Serbuk	3
Tabel 1.2	Pasar Cat Berdasarkan Jenisnya	4
Tabel 1.3	Pasar Cat Serbuk Berdasarkan Wilayah	5
Tabel 3.1	Operasional Variabel	38
Tabel 4.1	Identitas Responden	44
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan	48
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Berdasarkan Jabatan Responden	49
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif Berdasarkan Lokasi Responden	50
Tabel 4.6	Analisis Deskriptif Berdasarkan Lamanya Beroperasi	51
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Berdasarkan Jumlah Pemasok	51
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Berdasarkan Konsumsi Per Bulan	52
Tabel 4.9	Analisis Multikolinieritas Model Regresi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.10	Uji Anova Regresi Berganda Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi Regresi Berganda Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi Model Regresi Sederhana Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.13	Uji Hipotesis Regresi Berganda Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59

Tabel 4.14 Uji Hipotesis untuk Regresi Sederhana

Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Karakteristik Cat di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2.2 Nilai Hidup Pelanggan	29
Gambar 2.3 Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas	30
Gambar 2.4 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	31
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan	
Terhadap Kepuasan	54
Gambar 4.2 Uji Normalitas Variabel Kepuasan	
Terhadap Loyalitas Pelanggan	54
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Data Kualitas Layanan	
Terhadap Kepuasan	56
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Data Kepuasan	
Terhadap Loyalitas Pelanggan	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Pemohonan Menjadi Responden	74
Lampiran II	Kuisisioner	75
Lampiran III	Hasil Tanggapan Responden	78
Lampiran IV	Data Statistik	84