

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Loyalitas Pelanggan	8
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Faktor – Faktor Loyalitas Pelanggan	10
3. Aspek –Aspek Loyalitas Pelanggan.....	12
B. Kepuasan Pelanggan	14
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14



2. Aspek- Aspek Kepuasan Pelanggan	15
C. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2. Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan	23
D. Dinamika Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	24
E. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Identifikasi Variabel – Variabel Penelitian.....	28
B. Definisi Operational Variabel – Variabel Penelitian	28
C. Subjek Penelitian	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian	31
1. Skala Loyalitas Pelanggan	31
2. Skala Kepuasan Pelanggan	32
3. Skala Kualitas Pelayanan	33
F. Validitas dan Realibilitas	35
1. Validitas	35
2. Realibilitas	35
G. Metode Pengolahan Data	36
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL ANALISIS	37
A. Orientasi Kanchah.....	37
B. Pelaksanaan Penelitian.....	37



1. Persiapan Penelitian	37
2. Pengambilan Data	38
C. Deskripsi Kualitas Instrumen.....	39
1. Loyalitas Pelanggan	39
2. Kualitas Pelayanan.....	40
3. Kepuasan Pelanggan	41
D. Deskripsi Data Penelitian.....	42
1. Loyalitas Pelanggan.....	42
2. Kualitas Pelayanan.....	44
3. Kepuasan Pelanggan	45
E. Hasil Uji Prasyarat Analisis	46
1. Uji Multikolinieritas.....	46
F. Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	46
G. Pembahasan.....	48
H. Kelemahan Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	59