

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Loyalitas Konsumen.....	11

1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	11
2. Aspek-Aspek Loyalitas Konsumen	13
3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	14
4. Proses Pembentukan Loyalitas Konsumen.....	17
5. Dampak Loyalitas Konsumen	20
B. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan.....	24
3. Dampak Kualitas Pelayanan.....	26
C. Dinamika Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen....	29
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
1. Identifikasi Variabel Penelitian	33
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
B. Subjek Penelitian.....	34
C. Metode Pengumpulan Data	35
D. Instrumen Pengukuran	35
1. Skala Loyalitas Konsumen.....	36
2. Skala Kualitas Pelayanan	38

E.	Validitas dan Reliabilitas	39
1.	Validitas.....	39
2.	Reliabilitas	40
F.	Metode Analisis Data.....	41
BAB IV PELAKSANAAN PENELITIAN DAN HASIL ANALISIS		42
A.	Deskripsi Subjek	42
1.	Orientasi Kancah	42
2.	Data Sebaran Usia Subjek	44
3.	Data Sebaran Jenis Kelamin.....	45
4.	Data Sebaran Tujuan Penggunaan Pos	46
5.	Data Sebaran Produk yang Digunakan.....	46
B.	Deskripsi Kualitas Instrumen.....	47
1.	Uji Coba Alat Ukur	47
C.	Deskripsi Data.....	52
1.	Deskripsi Skor Subjek	52
2.	Uji Asumsi.....	56
3.	Pengujian Hipotesis	57
D.	Kesimpulan Analisis	58
E.	Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP		64

A. Kesimpulan Penelitian	64
B. Saran.....	64
1. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Daerah Yogyakarta.....	64
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Produksi Surat dan Paket Pos Indonesia	4
Tabel 2. Top Brand Index Jasa Kurir	6
Tabel 3 <i>Blue Print</i> Skala Loyalitas Konsumen Sebelum Uji Coba	37
Tabel 4 <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	39
Tabel 5 Data Sebaran Kelompok Usia Subjek.....	45
Tabel 6 Data Sebaran Jenis Kelamin Subjek	45
Tabel 7 Data Sebaran Tujuan Penggunaan Pos	46
Tabel 8 Data Sebaran Produk yang Digunakan	46
Tabel 9 Sebaran Aitem Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	50
Tabel 10 Sebaran Aitem Skala Loyalitas Konsumen Setelah Uji Coba	51
Tabel 11 Perbandingan Data Hipotetik dan Data Empirik	53
Tabel 12 Rumus Norma Kategorisasi	54
Tabel 13 Kategorisasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 14 Kategorisasi Data Variabel Loyalitas Konsumen	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
LAMPIRAN A	72
LAMPIRAN B	80
B.1 Data Mentah Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan	81
B. 2 Data Mentah Uji Coba Skala Loyalitas Konsumen	87
LAMPIRAN C	93
C. 1 Statistik Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan	94
C. 2 Statistik Uji Coba Skala Loyalitas Konsumen	97
LAMPIRAN D	100
LAMPIRAN E	114
E. 1 Data Mentah Hasil Penelitian Skala Kualitas Pelayanan	115
E. 2 Data Mentah Hasil Penelitian Skala Loyalitas Konsumen.....	124
LAMPIRAN F.....	133
F. 1 Uji Normalitas	134
F. 2 Uji Linearitas	136
F. 3 Uji Hipotesis	138
LAMPIRAN G	139
LAMPIRAN H.....	140