

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR DIAGRAM..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| ABSTRAK | xi |
| <i>ABSTRACT</i> | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 5 |
| 1.4 Manfaat Penulisan | 5 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.6 Kerangka Penulisan | 6 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN | 8 |
| 2.1 Kondisi Umum | 8 |
| 2.1.1 Profil Perusahaan | 8 |
| 2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan..... | 9 |
| 2.1.3 Struktur Organisasi | 11 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka | 14 |
| 2.2.1 Jasa atau Pelayanan..... | 14 |
| 2.2.2 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa..... | 15 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.4 Loyalitas Pelanggan | 20 |
| 2.2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan | 21 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.3 | Kerangka Berpikir | 22 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.5 | Hipotesis | 24 |
| 2.6 | Metodologi | 26 |
| 2.6.1 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 26 |
| 2.6.2 | Variabel Penelitian | 26 |
| 2.6.3 | Populasi dan Sampel | 27 |
| 2.6.4 | Metode Pengumpulan Data | 28 |
| 2.6.5 | Definisi Operasional..... | 29 |
| BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 36 |
| 3.1 | Analisis | 36 |
| 3.1.1 | Gambaran Umum Responden | 36 |
| 3.1.2 | Statistik Deskriptif | 41 |
| 3.1.3 | Uji Validitas | 42 |
| 3.1.4 | Uji Reliabilitas | 46 |
| 3.1.5 | Uji Hipotesis | 47 |
| 3.2 | Pembahasan | 50 |
| 3.2.1 | Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu | 50 |
| 3.2.2 | Pembahasan..... | 56 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | | 60 |
| 4.1 | Kesimpulan..... | 60 |
| 4.2 | Saran..... | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 63 |
| LAMPIRAN..... | | 64 |