

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
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	3
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	6
2.1 Kondisi Umum	6
2.1.1 Profil Perusahaan	6
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	7
2.1.3 Struktur Organisasi	8
2.2 Tinjauan Pustaka	10
2.2.1 Jasa atau Pelayanan	10
2.2.2 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	17
2.2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	18

2.3	Kerangka Berpikir	19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Hipotesis	21
2.6	Metodologi	23
2.6.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
2.6.2	Variabel Penelitian	23
2.6.3	Populasi dan Sampel	24
2.6.4	Metode Pengumpulan Data	25
2.6.5	Definisi Operasional.....	26
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		33
3.1	Analisis	33
3.1.1	Gambaran Umum Responden	33
3.1.2	Statistik Deskriptif	39
3.1.3	Uji Validitas	40
3.1.4	Uji Reliabilitas	44
3.1.5	Uji Hipotesis	45
3.2	Pembahasan	48
3.2.1	Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu	48
3.2.2	Pembahasan.....	54
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		57
4.1	Kesimpulan.....	57
4.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	28
Tabel 2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	30
Tabel 2.4 Alternatif Jawaban	31
Tabel 2.5 Skala Penilaian Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Uang Saku atau Pendapatan tiap Bulan .	37
Tabel 3.5 Statistik Deskriptif	39
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Kuesioner	41
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Kuesioner Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner Loyalitas Pelanggan....	42
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan Kuesioner	44
Tabel 3.10 Koefisien	46
Tabel 3.11 Model Summary.....	47

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Diagram 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia	35
Diagram 3.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Diagram 3.4 Data Responden Berdasarkan Uang Saku tiap Bulan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero)	8
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	19
Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	68
Lampiran 3 Output Validitas Dan Reliabilitas.....	73
Lampiran 4 Output Regresi Linier Sederhana	75