

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.. ..	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	6
2.1. Pemasaran.....	6
2.2. Jasa.....	8
2.3. Kualitas .....	11

2.4. Kualitas Pelayanan.....	11
2.4.1. Dimensi Service Quality.....	12
2.4.2. Kesenjangan <i>Service Quality</i> .....	15
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	17
2.5.2 Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.3 Membangun Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6. Loyalitas Pelanggan.....	23
2.6.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	23
2.6.2 Tahap-tahap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.7 Hipotesis.....	25
2.8 Definisi Operasional Variabel.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
3.4. Pengukuran Variabel Penelitian .....	39
3.5. Teknik Pengujian Hipotesis.....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>42</b>
4.1. Analisis Deskriptif Penelitian .....	42
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	43
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.2 Pengujian Hipotesis .....	45
4.2.1 Uji hipotesis pertama.....	45
4.2.2 Uji hipotesis kedua.....	50
4.2.3 Uji hipotesis ketiga.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil perhitungan SPSS Untuk KMO dan Bartlett's Test.....	33
Tabel 3.2 Hasil SPSS <i>Anti Image Correlation</i> .....	34
Tabel 3.3 Hasil perhitungan SPSS Untuk KMO dan Bartlett's Test .....	35
Tabel 3.4 Componen Matrix .....	36
Tabel 3.5 Hasil uji validitas dengan menggunakan <i>confirmatory factor analysis</i> ..	37
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	39
Tabel 3.7 Lima skala Likert .....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2 Umur Responden .....	43
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	43
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	44
Tabel 4.5 Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.6 Uji Hipotesis Pertama menggunakan analisis regresi linier berganda .....	46
Tabel 4.7 Uji t .....	48
Tabel 4.8 Hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	50
Tabel 4.9 Uji Hipótesis Kedua.....	50
Tabel 4.10 Hubungan antara <i>service quality</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	54
Tabel 4.11 Uji Hipótesis Ketiga .....	55
Tabel 4.12 Uji t .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah pelanggan telepon seluler di Indonesia tahun 2004 .....	1
Gambar 2.1 Model Penelitian <i>Service quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : a. Kuesioner

b. Jawaban Responden

Lampiran 2 : Uji Validitas

Lampiran 3 : Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : Uji Hipotesis