

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1. Pengertian <i>service excellence</i> .....	11
2.1.1.2. Faktor-Faktor <i>service excellence</i> .....	13
2.1.1.3. Proses dan tahapan dalam <i>service excellence</i> .....	15
2.1.1.4. Indikator <i>service excellence</i> .....	16
2.1.2. Pengertian keluhan pelanggan.....	17
2.1.2.1. Tujuan Keluhan.....	19

2.1.2.2. Jenis-Jenis Keluhan.....	20
2.1.2.3. Indikator Keluhan.....	22
2.1.3. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.3.1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	25
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	27
2.1.3.3. Indikator Pengukuran Loyalitas .....	30
2.2 Penelitian Relevan .....	31
2.3 Kerangka Berpikir .....	36
2.4 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1. Populasi .....	38
3.2.2. Sampel.....	38
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	39
3.3.1. Variabel Penelitian .....	39
3.3.2. Definisi Operasional.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.5.1. Uji Validitas .....	44
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	45

3.6. Teknik Analisis Data .....	46
3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.1.1. Uji Multikolinearitas .....	46
3.6.1.2. Uji Heterokedastisitas .....	47
3.6.1.3. Uji Normalitas .....	47
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
3.6.3. Pengujian Hipotesis .....	48
3.6.3.1. Uji F .....	48
3.6.3.2. Uji t .....	49
3.6.3.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	51
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	51
4.1.2. Produk .....	52
4.1.3. Struktur Organisasi .....	53
4.2. Deskripsi Data Penelitian .....	53
4.2.1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2.2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.2.3. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.2.4. Tabulasi Data Responden .....	56
4.3. Pengumpulan Data Penelitian .....	59
4.3.1. Variabel <i>service excellence</i> (X1) .....	59

4.3.2 Variabel Keluhan Pelanggan (X2) .....	60
4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	61
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	62
4.4.1. Uji Normalitas .....	62
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	65
4.4.1.3. Uji Heterokedastisitas .....	65
4.5 Analisis Regresi Berganda .....	68
4.6 Uji Hipotesis.....	69
4.6.1. Uji F (Simultan).....	69
4.6.2. Uji t (Parsial).....	70
4.6.3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	72
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>

**LAMPIRAN**