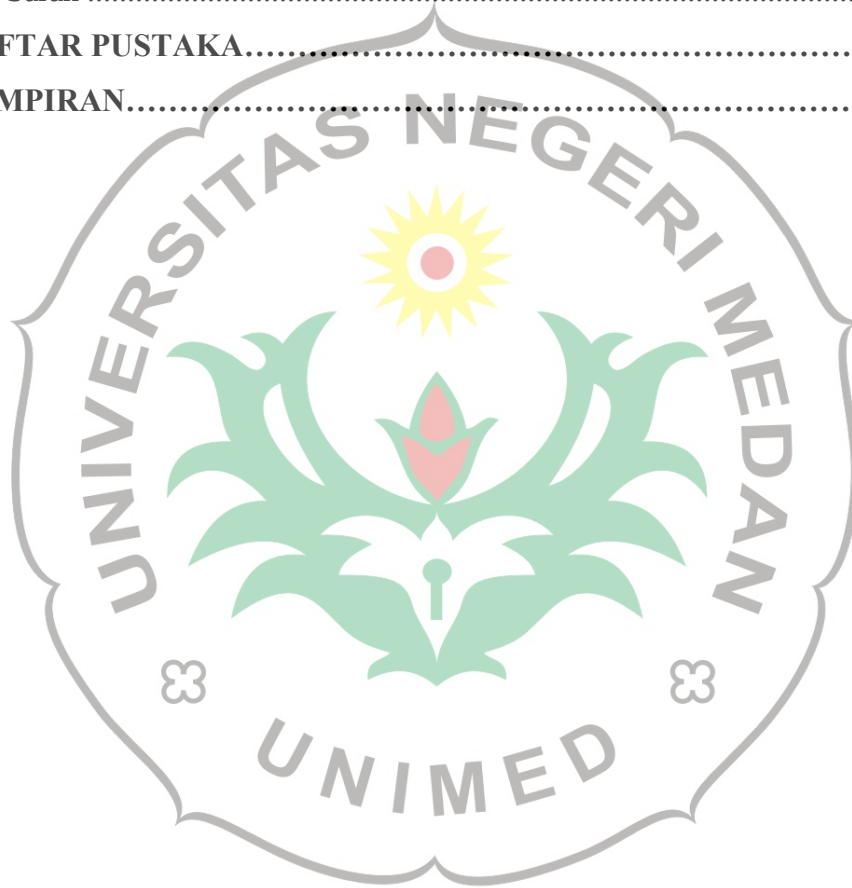


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	10
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Pengalaman Konsumen.....	21
2.2 Penelitian Relevan.....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.3.2 Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	38

3.4	Prosedur dan Rancangan Penelitian.....	38
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	39
3.5.1	Variabel Penelitian	39
3.5.2	Defenisi Operasional	40
3.6	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6.1	Metode Penelitian	41
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.3	Pedoman Penskoran.....	42
3.6.4	Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	45
3.8	Analisis Linear Berganda.....	46
3.9	Uji Hipotesis	47
3.9.1	Uji T.....	47
3.9.2	Uji F.....	48
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.2	Identifikasi Responden.....	49
4.2	Uji Instrumen Penelitian	50
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variable Loyalitas Konsume (Y)....	51
4.2.1.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ..	52
4.2.1.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Pengalaman	54
4.3	Teknik Analisis Data.....	56
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	56
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.4.1	Uji Hipotesis	62
4.5	Pembahasan Hasil penelitian	66
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Kon	66
4.5.2	Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Ko	67

4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsumen.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78



THE
Character Building
UNIVERSITY