

## DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT ..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL ..... x

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR GRAFIK..... xiii

**BAB I PENDAHULUAN .....1**

1.1.LatarBelakangMasalah.....1

1.2.IdentifikasiMasalah.....7

1.3.PembatasanMasalah.....7

1.4.PerumusanMasalah .....8

1.5.TujuanPenelitian .....8

1.6.ManfaatPenelitian .....9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA .....10**

2.1. KerangkaTeoritis .....10

2.1.1. Pengertian Jasa .....10

2.1.1.1. Kualitas Jasa.....11

2.1.1.2. Pengukuran Kualitas Jasa.....14

2.1.1.3. Faktor-Faktor Yang Menentukan Kualitas Jasa .....14

2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.2. Mutu Pelayanan .....	19
2.1.2.3. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.3. Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2. Penelitian Relevan .....	25
2.3. KerangkaBerpikir.....	26
2.4. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. LokasiPenelitian.....	29
3.2. PopulasidanSampel .....	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel .....	29
3.3. VariabelPenelitiandanDefinisiOperasional .....	30
3.3.1. VariabelPenelitian .....	30
3.3.2. DefinisiOperasional.....	30
3.3.2.1 Kualitas Pelayanan.....	30
3.4. TeknikPengumpulan Data .....	32
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.6. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.1. Uji Normalitas Data.....	37
3.6.2. Uji Linieritas .....	37
3.6.3. Uji Multikolinieritas .....	38
3.6.4. Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.7. Teknik Analisis Data	

3.7.1. Analisis Deskriptif .....	39
3.7.2 Analisis Jalur .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Deskripsi Perusahaan .....	46
4.1.2 Deskripsi Responden .....	48
4.2 Analisis Data Penelitian .....	49
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	49
4.2.1.1 Uji Validitas .....	49
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.2.2 Uji Asumsi Klasisk .....	57
4.2.2.1 Uji Normalitas .....	57
4.2.2.2 Uji Linieritas .....	58
4.2.2.3 Uji Multikolinieritas .....	59
4.2.2.4 Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.2.3 Analisis Deskriptif .....	60
4.2.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analisis</i> ) .....	65
4.2.4.1 Kerangka Hubungan antar Jalur ( $X_2, X_2, \dots, X_5$ terhadap $Y$ ) .....	65
4.2.4.2 Menguji Koefisien Jalur secara Parsial .....	66
4.2.4.3 Menguji Koefisien Jalur secara Simultan .....	69
4.2.4.4 Menghitung Korelasi Antar Variabel.....	71
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77

**BAB V Kesimpulan Dan Saran**

5.1 Kesimpulan.....79

5.2 Saran .....81

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

