

DAFTAR ISI

	<i>Hal.</i>
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Ruang Lingkup Masalah	7
1.4. Batasan Masalah.....	7
1.5. Rumusan Masalah	8
1.6. Tujuan Penelitian.....	8
1.7. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kerangka Teoritis	10
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3. Fasilitas	17
2.2. Penelitian Relevan	20
2.3. Kerangka Berpikir	22
2.4. Hipotesis	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Jenis Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Sampel.....	26
3.5. Definisi Operasional.....	28

3.6.	Desain Penelitian	29
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7.1.	Studi Pustaka.....	30
3.7.2.	Observasi.....	30
3.7.3.	Wawancara	30
3.7.4.	Kuisisioner (Angket).....	31
3.8.	Instrumen Penelitian.....	32
3.8.1.	Uji Validitas.....	32
3.8.2.	Uji Reliabilitas	33
3.9.	Prosedur Penelitian.....	34
3.10.	Teknik Analisis Data	35
3.10.1.	Uji Asumsi Klasik	35
3.10.2.	Regresi Linier Berganda	36
3.10.3.	Pengujian Hipotesis.....	36
3.10.4.	Koefisien Determinasi (R ²)	38
BAB IV		40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1.	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1.	Gambaran Umum Putrii Busana	40
4.2.	Deskripsi Data	41
4.3.	Identifikasi Responden	42
4.3.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.3.3.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
4.4.	Uji Validitas dan Realibilitas	44
4.4.1.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
4.4.2.	Variabel Fasilitas	46
4.4.3.	Variabel Loyalitas Pelanggan	47
4.5.	Uji Asumsi Klasik	48
4.5.1.	Uji Normalitas	48
4.5.2.	Uji Multikolinieritas.....	50
4.5.3.	Uji Heterokedastisitas	51

4.6.	Regresi Linier Berganda.....	52
4.6.1.	Uji Regresi Linier Berganda	52
4.7.	Uji Hipotesis.....	54
4.7.1.	Uji T (Persial).....	54
4.7.2.	Uji F (Simultan)	56
4.8.	Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.9.	Hasil Dan Pembahasan	57
4.9.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara	58
4.9.2.	Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara.....	59
4.9.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara. ..	60
BAB V.....		61
KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1.	Kesimpulan.....	61
5.2.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63