DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan rumusan Masalah 6

1.2.1 Identifikasi Masalah 6

1.2.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Maksud danTujuan Penelitian 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kegunaan Praktis 7

1.4.2 Kegunaan Akademis 8

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 9

2.1 Kajian Pustaka..... 9

2.1.1 Jasa…….. 9

2.1.1.1 Konsep Pengertian Jasa 9

2.1.1.2 Perbedaam Antara Barang dan Jasa 12

2.1.1.3 Klasifikasi Jasa 14

2.1.1.4 Jasa Internet Sebagai Suatu Proses..... 17

2.1.1.5 Jasa Pelayanan Internet Sebagai Suatu Sistem……... 19

2.1.2 *Physical Evidence* dalam Bauran Pemasaran Jasa…….. 21

2.1.2.1 Pengertian *Physical Evidence* 21

2.1.2.2 Klasifikasi *Physical Evidence* 22

2.1.2.3 Fungsi *Physical Evidence* 23

2.1.3 Kepuasan Pelanggan 26

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 26

2.1.3.2 Dampak Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan……..... 26

2.1.4 Loyalitas Pelanggan…… 27

2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 27

2.1.4.2 Empat Jenis Loyalitas Pelanggan 28

2.1.4.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 29

2.1.4.4 Peningkatan Loyalitas Pelanggan 30
2.1.5 Hubungan *Physical Evidence* terhadap Loyalitas Pelanggan 33
2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu 34
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 36
2.2.1 Kerangka Pemikiran 36
2.2.2 Hipotesis 42
BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN 42
3.1 Objek Penelitian 43
3.2 Metode Penelitian 43
3.2.1 Desain Penelitian 44
3.2.2 Operasional Variabel 46
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 49
3.2.3.1 Populasi 49
3.2.3.2 Sampel 50
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 52
3.2.4.1 Jenis Data 52
3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data 52
3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis 53
3.2.5.1 Uji Validitas 54
3.2.5.2 Uji Reliabilitas 58
3.2.5.3 Metode Analisis 60
3.2.5.3.1 Analisis Kualitatif 61
3.2.5.3.2 Analisis Kuantitatif 63

3.2.5.3.3 IPA (Importance Performance Analysis) 65

3.2.5.3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana 68

3.2.5.3.5 Analisis Koefisien Korelasi……. 69

3.2.5.3.6 Analisis Koefisien Deternimasi…… 70

3.2.5.4 Perancangan Hipotesis …… 71

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 74

4.1 Hasil Penelitian..... 74

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 74

4.1.2 Srtuktur Organisasi..... 74

4.1.3 Deskripsi Tugas..... 75

4.1.4 Aspek Perusahaan 77

4.2 Pembahasan Penelitian 78

4.2.1 Karakteristik Responden 78

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap *Physical Evidence* Pada

Warnet Reconnect Bandung..... 87

4.2.3 Loyalitas Pelanggan Pada Warnet Reconnect Bandung 110

4.2.4 *Importance Performance Analysis* (IPA) 120

4.2.5 Dampak *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Pelanggan

Warnet Reconnect` 125

4.2.5.1Analisis Regresi..... 129

4.2.5.2Analisis Korelasi 131

4.2.5.3Analisis Koefisien Determinasi 133

4.2.6 Uji Hipotesis..... 134

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 136

5.2 Saran..... 138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN