# DAFTAR ISI

**Halaman**

**LEMBAR PENGESAHAN ..... i**

**MOTTO ..... ii**

**SURAT PERNYATAAN ..... iii**

**ABSTRAK ..... iv**

***ABSTRACT* ..... v**

**KATA PENGANTAR ..... vi**

**DAFTAR ISI ..... xii**

**DAFTAR TABEL ..... xviii**

**DAFTAR GAMBAR ..... xx**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xxi**

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

1.1 Latar Belakang Penelitian .....1

1.2 Identifikasi Masalah.....5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

1.3.1 Maksud Penelitian.....6

1.3.2 Tujuan Penelitian .....6

1.4 Kegunaan Penelitian .....7

1.4.1 Secara Teoritis .....7

1.4.2 Secara Praktis.....8

**Halaman**

1.5 Lokasi dan Penelitian.....8

1.5.1 Lokasi penelitian .....8

1.5.2 Waktu Penelitian.....9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS……10**

2.1 Kajian Pustaka……10

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....10

2.1.2 Pengertian Jasa.....11

2.1.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....12

2.1.4 Karakteristik dan Tahapan-tahapan loyalitas Pelanggan..... 14

**Halaman**

2.1 Kerangka Pemikiran.....17

2.3 Hipotesis…….....18

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....19**

3.1 Objek Penelitian.....19

3.2 Metode Penelitian ……20

3.2.1 Desain Penelitian .....20

3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....21

3.2.3 Metode Penarikan Sample…….....26

3.2.3.1 Populasi …….27

3.2.3.2 Sample ……..27

3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data..... 28

3.2.4.1 Jenis dan Sumber Data……. 28

3.2.5 Teknik Pengumpulan data ..... 28

3.2.5.1 Analisis Data ..... 29

3.2.6 Rancangan Analisis dan Hipotesis ..... 31

3.2.6.1 Rancangan Analisis ..... 31

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 44**

4.1 Hasil Penelitian ..... 44

4.1.1.2 Visi & Misi PT. POS Indonesia ..... 46

4.1.2 Struktur Organisasi ..... 46

4.1.3 Deskripsi Tugas ..... 48

4.1.4 Karakteristik Responden ..... 53

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 55

4.2.1. Deskriptif Data Variabel Kualitas Pelayanan ..... 55

4.2.2. Deskriptif Data Variabel Loyalitas Pelanggan ..... 66

4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis ..... 80

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 82**

5.1. Kesimpulan ..... 82

5.2. Saran ..... 83

**DAFTAR PUSTAKA ..... 85**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**