# DAFTAR ISI

**Halaman**

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

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **ii**

**MOTTO** ..... **iii**

**ABSTRAK** ..... **iv**

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

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

**DAFTAR ISI** ..... **viii**

**DAFTAR TABEL** ..... **xiii**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xviii**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xx**

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

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah ..... 12

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 12

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 14

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 14

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 14

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 14

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 14

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 15

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Penelitian ..... 15

1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 15

1.5.2 Waktu Penelitian ..... 15

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 17**

2.1 Kajian Pustaka ..... 17

2.1.1 Jasa ..... 17

2.1.1.1 Pengertian Jasa ..... 17

2.1.1.2 Karakteristik Jasa ..... 18

2.1.1.3 Klasifikasi Jasa ..... 19

2.1.2 Kualitas Komunikasi Personal ..... 22

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi ..... 22

2.1.2.2 Pengertian Kualitas Komunikasi ..... 23

2.1.2.3 Indikator Kualitas Komunikasi ..... 25

2.1.2.4 Unsur-unsur Komunikasi ..... 25

2.1.3 Servicescape ..... 27

2.1.3.1 Pengertian Servicescape ..... 27

2.1.3.2 Indikator Servicescape ..... 28

2.1.3.3 Peran Servicescape ..... 29

2.1.4 Loyalitas Pelanggan ..... 30

2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan ..... 30

2.1.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan ..... 31

2.1.4.3 Merancang Loyalitas Pelanggan ..... 32

2.1.4.4 Tahap Loyalitas Pelanggan ..... 34

2.1.5 Kajian Terdahulu ..... 36

2.2 Kerangka Pemikiran ..... 41

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Komunikasi dan Loyalitas Pelanggan ..... 42

2.2.2 Keterkaitan Servicescape dan Loyalitas Pelanggan ..... 43

2.3 Hipotesis ..... 45

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 46**

3.1 Objek Penelitian ..... 46

3.2 Metode Penelitian ..... 46

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan ..... 46

3.2.2 Desain Penelitian ..... 48
3.2.3 Operasional Variabel ..... 52
3.2.4 Sumber dan Teknik Penentuan Data ..... 57
3.2.4.1 Sumber Data ..... 57
3.2.4.2 Teknik Penentuan Data ..... 57
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 59
3.2.5.1 Prosedur Pengumpulan Data ..... 59
3.2.5.2 Pengujian Instrumen ..... 61
3.2.5.2.1 Uji Validitas ..... 61
3.2.5.2.2 Uji Reabilitas ..... 65
3.2.6 Rancangan Analisis ..... 69
3.2.6.1 Analisis Deskriptif dan Verifikatif ..... 70
3.2.6.2 Konversi Data ..... 73
3.2.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana ..... 73
3.2.6.4 IPA (Importance Performance Analysis) ..... 74
3.2.6.5 Uji Heteroskedastisitas ..... 77
3.2.6.6 Pengujian Hipotesis ..... 79
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 81**
4.1 Gambaran Umum Perusahaan ..... 81
4.1.1 Sejarah Perusahaan ..... 81
4.1.2 Struktur Organisasi ..... 84
4.1.3 Fungsi Setiap Bagian Dari Struktur Organisasi ..... 85
4.1.3.1 Fungsi Bagian Usaha ..... 85
4.1.3.1.1 Fungsi Bagian Pemasaran dan Pengembangan Usaha ..... 85
4.1.3.1.2 Fungsi Bagian Perencanaan Pelayanan Jasa ..... 85
4.1.3.1.3 Fungsi Bagian Pengendalian Operasi Jasa ..... 86
4.1.3.2 Fungsi Bagian Teknik ..... 86
4.1.3.2.1 Fungsi Bagian Perencanan dan Rekayasa Teknik ..... 87
4.1.3.2.2 Fungsi Bagian Teknik Perawatan ..... 87

4.1.3.2.3 Fungsi Bagian Teknik Perbaikan ..... 88
4.1.3.3 Fungsi Bagian Keuangan, Sumber Daya Manusia dan
4.1.3.3.1 Fungsi Bagian Keuangan ..... 88
4.1.3.3.2 Fungsi Bagian Sumber Daya Manusia ..... 89
4.1.3.3.3 Fungsi Bagian Administrasi Umum ..... 89
4.1.3 Aktivitas Perusahaan ..... 89

4.2 Karakteristik Responden ..... 92
4.2.1 Profil Responden ..... 92
4.3 Analisis Deskriptif ..... 95
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Komunikasi Personal ..... 96
4.3.2 Analisis Deskriptif Servicescape ..... 109
4.3.2.1 IPA (Importance Performance Analysis) ..... 121
4.3.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan ..... 123
4.4 Analisis Verifikatif ..... 130
4.5 Pengaruh Kualitas Komunikasi Personal Terhadap Loyalitas Pelanggan . 131
4.5.1 Pengujian Asumsi Regresi ..... 131
4.5.2 Hasil Model Regresi ..... 134
4.5.3 Koefisien Korelasi ..... 135
4.5.4 Koefisien Determinasi ..... 136
4.5.5 Hasil Pengujian Hipotesis Kualitas Komunikasi Personal Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 137
4.6 Pengaruh Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 138
4.6.1 Pengujian Asumsi Regresi ..... 138
4.6.2 Hasil Model Regresi ..... 142
4.6.3 Koefisien Korelasi ..... 143
4.6.4 Koefisien Determinasi ..... 144
4.6.5 Hasil Pengujian Hipotesis Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... 144

**BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN ..... 147**
5.1 Kesimpulan..... 147
4.2 Saran..... 149
**DAFTAR PUSTAKA ..... 152**
**LAMPIRAN**