DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... i
PERNYATAAN KEASLIAN..... ii
MOTTO..... iii
ABSTRACT..... iv
ABSTRAK..... v
KATA PENGANTAR..... viii
DAFTAR ISI..... xi
DAFTAR GAMBAR..... xv
DAFTAR TABEL..... xvi
DAFTAR LAMPIRAN..... xix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah..... 8
1.2.1 Identifikasi Masalah..... 8
1.2.2 Rumusan Masalah..... 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.3.1 Maksud Penelitian..... 10
1.3.2 Tujuan Penelitian..... 10
1.4 Kegunaan Penelitian..... 11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 14
2.1.1 Kualitas Pelayanan..... 14
2.1.1.1 Pengertian Kualitas 14
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan..... 17
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 18
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 19

2.1.1.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan..... 21
2.1.2 Loyalitas Pelanggan..... 22
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan..... 22
2.1.2.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan..... 23
2.1.2.3 Atribut pada Pengukuran Loyalitas Pelanggan..... 24
2.1.3 Resume Penelitian Sebelumnya..... 25
2.2 Kerangka Pemikiran..... 29
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..... 31
2.3 Hipotesis..... 34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian..... 35
3.2 Metode Penelitian..... 35
3.2.1 Desain Penelitian..... 36
3.2.2 Operasional Variabel..... 38
3.2.3 Sumber Data dan Teknik Penentuan Data..... 41
3.2.3.1 Sumber Data..... 41
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 42
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 43
3.2.4.1 Uji Validitas 44
3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 49
3.2.4.3 MSI (*Method of Succesive Internal*)..... 50
3.2.5 Rencana Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 51
3.2.5.1 Rencana Analisis..... 51
3.2.5.1.1 Analisis Kualitatif (Deskriptif)..... 52
3.2.5.1.2 Analisis Kuantitatif (Verifikatif)..... 58
3.2.5.1.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... 59
3.2.5.1.2.2 Analisis Koefisien Determinasi 59
3.2.6 Pengujian Hipotesis..... 59
3.2.6.1 Uji Secara Parsial..... 59

3.2.6.2 Uji Secara Simultan..... 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 62

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 62

4.1.2 Struktur Organisasi PT Denko Wahana Prima..... 63

4.1.3 Deskripsi Jabatan..... 64

4.2 Analisis Deskriptif..... 71

4.2.1 Karakteristik Responden..... 71

4.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden terhadap Kinerja Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan..... 73

4.2.2.1 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Dimensi Reliabilitas..... 75

4.2.2.2 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Dimensi Daya Tanggap..... 78

4.2.2.3 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Dimensi Jaminan..... 80

4.2.2.4 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Dimensi Empati..... 83

4.2.2.5 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Dimensi Bukti Fisik..... 86

4.2.3 Analisis Deskriptif Harapan Responden terhadap Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan..... 88

4.2.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan..... 90

4.2.5 Data *SERVQUAL*..... 93

4.2.6 Analisis *Gap SERVQUAL*..... 94

4.2.7 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis*..... 97

4.3 Analisis Kuantitatif (Verifikatif)..... 103

4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... 103

4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi..... 106

4.3.4 Pengujian Hipotesis..... 108

4.3.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial..... 108
4.3.4.2 Uji Secara Simultan..... 110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 112
5.2 Saran..... 113
DAFTAR PUSTAKA..... 116