DAFTAR ISI

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

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

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

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

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9

1.2.1 Identifikasi Masalah 9

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan tujuan penelitian 10

1.3.1 Maksud penelitian 10

1.3.1 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Praktis 10

1.4.2 Kegunaan Akademis 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Jasa 13

2.1.1.1 Pengertian Jasa 13

2.1.1.2 Karakteristik Jasa.....14

2.1.1.3 Perbedaan Jasa dan Barang.....15

2.1.1.4 Macam-Macam Jasa 16

2.1.2 Karakteristik Jasa 18

2.1.2.1 Kualitas Pelayanan 19

2.1.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan 19

2.1.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....19

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....21

2.1.3 Kepercayaan 22

2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....22

2.1.3.2 Jenis-jenis Kepercayaan Pelanggan.....24

2.1.3.3 Sifat-sifat Kepercayaan.....25

2.1.3.4 Alat Ukur Kepercayaan 26

2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....26

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan 26

2.1.4.2 Alat Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan 28

2.1.5 Loyalitas Pelanggan 28

2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....28

2.1.5.2 Karakteristik dan Tahapan-tahapan loyalitas Pelanggan 30
2.1.6 Keterikatan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap loyalitas Pelanggan.....33
2.1.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan.....33
2.1.6.2 Hubungan Kepercayaan Dengan Loyalitas Pelanggan.....34
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....34
2.2 Kerangka Pemikiran 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....42
3.2 Metode Penelitian 43
3.2.1 Desain Penelitian.....44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....48
3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 50
3.2.3.1 Sumber Data 50
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....50
3.2.3.2.1 Populasi.....50
3.2.3.2.2 Sampel.....51
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 52
3.2.4.1 Uji Validitas.....53
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....54

3.2.5 Rancangan Analisi dan Perancangan Hipotesis 56
3.2.5.1 Rancangan Analisis 56
3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif.....56
3.2.5.1.2 IPA (*Importance Performance Analysis*)....59
3.2.5.1.3 Analisis Verifikatif (Kuantitatif).....61
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 68
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....68
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 69
4.1.3 Deskripsi Jabatan..... 71
4.2 Hasil Penelitian.....74
4.2.1 Karakteristik Responden 75
4.2.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 75
4.2.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 75
4.2.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....76
4.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden 78
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....78
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Kepercayaan.....100
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Loyalitas pelanggan 106
4.2.3 *Importance-Performance Analysis*.....111
4.2.4 Analisis Verifikatif.....115
4.2.4.1 Hasil Estimasi Model Regressi 115

4.2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan 120
4.2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan 122
4.2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan 125

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 129
5.2 Saran 130

DAFTAR PUSTAKA 132

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP