DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PENGESAHANi

PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ASTRACT iv

ASTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISIxi

DAFTAR GAMBAR xxi

DAFTAR TABEL xxii

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1..1 Latar Belakang 1

1..2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah 6

1..2.1 Identifikasi Masalah 6

1..2.2 Rumusan Masalah 6

1..3 Maksud Dan Tujuan Masalah 7

1..3.1 Maksud Masalah 7

1..3.2 Tujuan Masalah 7

1..4 Kegunaan Penelitian 8

1..4.1 Kegunaan Akademis 8

1..4.2 Kegunaan Praktis9

1..5 Lokasi Dan Waktu Penelitian 9

1..5.1 Lokasi Penelitian 9

1..5.2 Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

1..1 Kajian Pustaka 11

1

2

2.1

2.1.1 Kualitas Layanan 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelaya……..……....11

2.1.1.2 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan..12

2.1.1.3 Prisip-prinsip Kualitas Pelayanan…….....14

2.1.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan……...15

2.1.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan……16

2.1.2 Kepercayaan18

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan……..18

2.1.2.2 Dimensi Kepercayaan…….19

2.1.2.3 Jenis-jenis Kpercayaan……19

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 20

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan…….....20

2.1.3.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan…….....22

2.1.3.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan……..22

2.1.3.4 Tahap-tahap Loyalitas…….23

2.1.3.5 Dimensi Loyalitas……...25

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya 26

2.2 Kerangka Pemikiran 29

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan....33

2.2.2 Keterkaitan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan……...34

2.3 Hipotesis 35

Bab III Objek Dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian 37

3.2 Metode Penelitian 37

2.

3.

3.1

3.2

3.2.1

3.2.1 Desain Penelitian 38

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 42

3.23.2.2.1 Variabel Bebas (*Independent Variabel*) 44

3.23.2.2.2 Variabel Terikat (*Dependent Variabel*) 45

3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 45

3.2.3.1. Sumber Data 45

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data 47

3.23.2.33.2.3.2.1 Populasi 47

3.23.2.33.2.3.2.2 Sampel Berdasarkan Konsensus 47

3

4

4.1

4.2

4.2.1

4.2.2

4.2.3

4.2.4 Teknik Pengumpulan Data 48

3

4

4.1

4.2

4.2.1

4.2.2

4.2.3

4.2.4

4.2.4.1 Uji Validitas 50

4.2.4.2 Uji Reliabilitas 52

4.2.5 Rancangan Analisis Dan Pengujian Hipotesis 54

2.

3.

4.

4.1

4.2

3.2.4

3.2.5

3.2.6

3.2.7

3.2.8

4.23.2.8.1. Rancangan Analisis 54

2.

3.

4.

4.1

4.2

3.2.9

3.2.10

3.2.11

3.2.12

3.2.13

4.23.2.13.1.

4.23.2.13.1.1. Analisis Kualitatif (Deskriptif) 54

4.23.2.13.1.2. Analisis Kuantitatif (Verifikatif) 55

4.23.2.13.2. Pengujian Hipotesis 62

3

4

4.1

4.2

4.2.1

4.2.2

4.2.3

4.2.4

4.2.5

4.2.5.1

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

2.

3.

4.

4.1 Hasil Penelitian 66

4.1.1 Profil Perusahaan 66

4.1.1.1 Sejarah Penelitian 66

4.1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan 67

4.1.1.3 Produk 68

4.1.1.4 Pelayanan Pada Cross Care 69

4.2 Pembahasan Penelitian 70

3

4

4.1

4.2

4.2.1 Karakteristik Responden 70

4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden 70

4.2.1.2 Usia Responden 71

4.2.1.3 Pekerjaan Responden 72

4.3 Analisis Deskriptif 74

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Cros Care Bandung 74

3

4

4.1

4.2

4.3

4.3.1

4.3.1.1 Tangible 75

4.3.1.1.1 Peralatan Dan Teknologi Yang Lengkap 75

4.3.1.1.2 Memiliki Fasilitas Yang Menarik 77

4.3.1.1.3 Penampilan Karyawan 78

4.3.1.1.4 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai *Tangible* 80

4.3.1.2 Reability 82

4.3.1.2.1 Waktu Pelayanan Yang Disediakan Sesuai Dengan Jadwal Yang Di Infomasikan 82

4.3.1.2.2 Pelanggan Merasa Nyaman Dengan Sikap Karyawan Yang Simpatik Dalam Menghadapi Masalah/Complain Pelanggan ……..84

4.3.1.2.3 Menyediakan Layanan Sesuai Yang Dijanjikan 85

4.3.1.2.4 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai *Reability* 87

4.3.1.3 Resposiveness 89

4.3.1.3.1 Karyawan Mau Memberitahukan Mengenai Jadwal Pelayanan 89

4.3.1.3.2 Memberikan Layanan Bagi Pelanggan Dengan Tepat Waktu90

4.3.1.3.3 Karyawan Mau Membantu Pelanggan Di Dalam Kelengkapan Administrasi 92

4.3.1.3.4 Karyawan Cepat Dalam Menanggapi Permintaan Pelanggan 94

4.3.1.3.5 Karyawan Tanggap Terhadap Permintaan Pelanggan 96

4.3.1.3.6 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai *Resposiveness* 98

4.3.1.4 Assurance 100

4.3.1.4.1 Kemampuan Karyawan Dalam Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan 100

4.3.1.4.2 Karyawan Memberikan Rasa Aman Dalam Memberikan Layanan Terhadap Pelanggan 101

4.3.1.4.3 Karyawan Senantiasa Bersikap Sopan 103

4.3.1.4.4 Karyawan Senantiasa Bersikap Ramah..105

4.3.1.4.5 Karyawan Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Menjawab Pertanyaan Pelanggan 106

4.3.1.4.6 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai *Assurance* 108

4.3.1.5 Emphaty 109

4.3.1.5.1 Karyawan Memperhatikan Kepentingan Pelanggan 110

4.3.1.5.2 Karyawan Menangani Pelanggan Dengan Penuh Kesabaran 111

4.3.1.5.3 Menyediakan Tempat Layanan Yang Nyaman 113

4.3.1.5.4 Menyediakan Tempat Layanan Yang Aman 114

4.3.1.5.5 Menyediakan Tempat Layanan Yang Nyaman

4.3.1.5.6 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai *Emphaty*116

4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Pelanggan Pada Cross Care Bandung121

4.3.2.1 Kebaikan 121

4.3.2.1.1 Cso Cross Care Memberikan Perhatian Terhadap Setiap Keluhan Yang Anda Sampaikan 122

4.3.2.1.2 Karyawan Cross Care Menerima Dan Memperlakukan Pelanggan Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Kepentingan Pelanggan123

4.3.2.1.3 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kebaikan 125

4.3.2.2 Kompetensi 127

4.3.2.2.1 Cso Cross Care Mampu Menjawab Setiap Pertanyaan Yang Diajukan Oleh Pelanggan 127

4.3.2.2.2 Teknis Cross Care Mampu Memperbaiki Hp Yang Rusak Sesuai Dengan Keluhan Dari Pelanggan 128

4.3.2.2.3 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kompetensi 130

4.3.2.3 Memungkinkan 131

4.3.2.3.1 Karyawan Cross Care Memberikan Pelayanan Secara Setiap Pelanggannya 132

4.3.2.3.2 Karyawan Cross Care Mampu Menjaga Konsistensi Terhadap Informasi Yang Telah Disampaikan 133

4.3.2.3.3 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Memungkinkan 135

4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan 138

4.3.3.1 Anda Selalu Service Handphone Cross Di Cross Care Bandung 139

4.3.3.2 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Pembelian Ulang140

4.3.3.3 Selain Service Handphone Di Cross Care, Anda Juga Service Handphone Di Service Lain 142

4.3.3.4 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Pembelian Di Luar Lini Produk/Jasa 144

4.3.3.5 Bagaimana Preference Rekomendasikan Anda Kepada Orang Lain Untuk Service Handphone Di Cross Care 146

4.3.3.6 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Merekomendasikan Kepada Orang Lain 148

4.3.3.7 Bagaimana Preperence Rekomendasi Anda Kepada Orang Lain Untuk Service Handphone Di Cross Care 150

4.3.3.8 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kebal Terhadap Produk Pesaing 152

4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cross Care Bandung 156

3

4

4.1

4.2

4.2.1

3

4

4.1

4.2

4.4 Analisis Deskriptif 157

3

4

4.1

4.2

4.3

4.4

4.4.1 Pengujian Asumsi Klasik 157

4.4.1.1 Uji Normalitas 157

4.4.1.2 Uji Multikolinieritas 159

4.4.1.3 Uji Autokorelasi 160

4.4.1.4 Uji heteroskedastisitas 161

4.4.2 Pengujian Regresi Linier Berganda 163

4.4.2.1 Model Regresi 163

4.4.2.2 Analisis Korelasi 166

4.4.2.3 Amalisis Koefisien Determinasi 166

4.4.2.4 Pengujian Hipotesis 169

4.4.2.4.1 Uji Simultan (Uji F)170

4.4.2.4.2 Uji Parsial (Uji T) 172

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5

5.1 Kesimpulan 177

5.2 Saran 179

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Input Service……	3
Gambar 2.1	Piramida Loyalitas Pelanggan ……...	25
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran …….. ……...	35
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	57
Gambar 3.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	65
Gambar 4.1	Diagram Tingkat Kesesuaian antara Harapan dengan Kinerja	118
Gambar 4.2	Garis Kontinum Mengenai Kebaikan	126
Gambar 4.3	Garis Kontinum Mengenai Kompetensi	131
Gambar 4.4	Garis Kontinum Mengenai Memungkinkan	137
Gambar 4.5	Garis Kontinum Mengenai Pembelian Ulang	141
Gambar 4.6	Garis Kontinum Mengenai Pembelian di luar Lini Produk/Jasa	145
Gambar 4.7	Garis Kontinum Mengenai Rekomendasi kepada orang lain	149
Gambar 4.8	Garis Kontinum Mengenai Kebal terhadap produk lain	154
Gambar 4.9	Garis Kontinum Mengenai Uji normalitas	158
Gambar 4.10	Kurva Uji-t Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan……	174
Gambar 4.11	Kurva Uji-t Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan…….	175

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Survei Awal Mengenai Loyalitas Pelanggan	3
Tabel 1.2	Survei Awal Mengenai Kepercayaan	4
Tabel 1.3	Survei Awal Mengenai Kualitas Pelayanan ……..	5
Tabel 1.4	Pelaksanaan Penelitian	10
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Desain Penelitian	41
Tabel 3.2	Operasional Variabel	42
Tabel 3.3	Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	46
Tabel 3.4	Interpretasi Nilai R	51
Tabel 3.5	Interpretasi Bersanya Koefisien Korelasi	55
Tabel 3.6	Tingkat Keeratan Korelasi	62
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4.2	Usia Responden	72
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	73
Tabel 4.4	Memiliki Peralatan & Teknologi Lengkap	75

Tabel 4.5 Memiliki Fasilitas-Fasilitas Yang Menarik Secara Visual 77

Tabel 4.6 Karyawan Berpenampilan Rapi 79

Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan 80

No **Judul Tabel** **Halaman**

Tabel 4.8 Waktu Pelayanan Yang Disediakan Sesuai Dengan Jadwal Yang Diinformasikan82

Tabel 4.9 Pelanggan Merasa Nyaman Dengan Sikap Karyawwan Yang Simpatik Dalam Mengahadapi Masalah/Complain 84

Tabel 4.10 Cross Care Menyediakan Layanan Sesuai Yang Dijanjikan 86

Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan ……...87

Tabel 4.12 Karyawan Mau Memberitahukan Mengenai Jadwal Pelayanan…89

Tabel 4.13 Memberikan Layanan Bagi Pelanggan Dengan Tepat Waktu…..91

Tabel 4.14 Karyawan Mau Membantu Pelanggan Di Dalam Kelengkapan Administrasi 93

Tabel 4.15 Karyawan Cepat Dalam Menanggapi Permintaan Pelanggan95

Tabel 4.16 Karyawan Tanggap Terhadap Permintaan Pelanggan97

Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan98

Tabel 4.18 Kemampuan Karyawan Dalam Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan100

Tabel 4.19 Karyawan Memberikan Rasa Aman Dalam Memberikan Layanan Terhadap Pelanggan…….102

Tabel 4.20 Karyawan Senantiasa Bersikap Sopan104

Tabel 4.21 Karyawan Senantiasa Bersikap Ramah105

Tabel 4.22 Karyawan Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Menjawab Pertanyaan Pelanggan106

Tabel 4.23 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan108

No **Judul Tabel** **Halaman**

Tabel 4.24 Karyawan Memperhatikan Terhadap Kepentingan Pelanggan110

Tabel 4.25 Karyawan Menangani Pelanggan Dengan Penuh Kesabaran112

Tabel 4.26 Menyediakan Tempat Layanan Yang Nyaman113

Tabel 4.27 Menyediakan Tempat Layanan Yang Aman115

Tabel 4.28 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan116

Tabel 4.29 Cso Cross Care Memberikan Perhatian Terhadap Setiap Keluhan yang Anda Sampaikan Dengan Baik 122

Tabel 4.30 Karyawan Cross Care Menerima Dan Memperlakukan Pelanggan Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Kepentingan Pelanggan123

Tabel 4.31 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai *Benevolence* (kebaikan)125

Tabel 4.32 Cso Cross Care Mampu Menjawab Setiap Pertanyaan Yang Diajukan Oleh Pelanggan127

Tabel 4.33 Teknisi Cross Care Mampu Memperbaiki Hp Yang Rusak Sesuai Dengan Keluhan Dari Pelanggan129

Tabel 4.34 Rekapitulasi Skor Jawaban Mengenai Kompetensi130

Tabel 4.35 Karyawan Cross Care Memberikan Pelayanan Secara Konsisten Terhadap Setiap Pelanggannya133

Tabel 4.36 Karyawan Cross Care Mampu Menjaga Konsistensi Terhadap Informasi Yang Telah Disampaikan134

Tabel 4.37 Gambaran Mengenai Kepercayaan 135

Tabel 4.38 Anda Selalu Service Handphone Cross Di Cross Care Bandung139

Tabel 4.39 Gambaran Mengenai Loyalitas Pelanggan Terhadap Cross Care140

Tabel 4.40 Selain Service Handphone Di Cross *Care*, Anda Juga Service Handphone Di Service Lain143

Tabel 4.41 Gambaran Mengenai Loyalitas Pelanggan Terhadap Cross Care144

Tabel 4.42 Bagaimana Preference Rekomendasi Anda Kepada Orang Lain Untuk Service Handphone Di Cross Care146

Tabel 4.43 Gambaran Mengenai Loyalitas Pelanggan Terhadap Cross Care148

Tabel 4.44 Bagaimana Preference Rekomendasi Anda Kepada Orang Lain Untuk Service Handphone Di Crosscare150

Tabel 4.45 Gambaran Mengenai Loyalitas Pelanggan Terhadap Cross Care153

Tabel 4.46 Uji Multikolinieritas159

Tabel 4.47 Uji Autokorelasi160

Tabel 4.48 Uji Heteroskedastisitas161

Tabel 4.49 Uji Heteroskedastisitas162

Tabel 4.50 Persamaan Regresi Linear Berganda164

Tabel 4.51 Analisis Korelasi165

Tabel 4.52 Analisis Koefisien Determinasi Simultan167

Tabel 4.53 Analisis Koefisien Determinasi Parsial (Uji T) 168

Tabel 4.54 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) 171

Tabel 4.55 Uji Hipotesis Parsial 173