DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

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

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah.....11

1.2.1 Identifikasi Masalah 11

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....13

1.3.1 Maksud Penelitian.....13

1.3.2 Tujuan Penelitian.....13

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Praktis.....14

1.4.2 Kegunaan Akademis 14

1.5. Lokasi dan waktu Penelitian 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....16

2.1.1 Kualitas Pelayanan 16

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan 17

2.1.1.2 Model Kualitas Pelayanan.....18

2.1.1.3 Kriteria Kualitas Pelayanan.....19

2.1.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan 20

2.1.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....21

2.1.2 Citra Perusahaan.....22

2.1.2.1 Pengertian Citra Perusahaan.....22

2.1.2.2 Jenis-jenis Citra Perusahaan.....23

2.1.2.3 Manfaat Citra Perusahaan 23

2.1.2.4 Membentuk Citra 24

2.1.2.5 Indikator Citra Perusahaan 24

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 25

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas.....25

2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 26

2.1.3.3 Tahap-tahap Loyalitas Pelanggan 27

2.1.3.4 Faktor-fakrto Loyalitas pelanggan 28

2.1.3.5 Merancang dan menciptakan Loyalitas pelanggan 31

2.1.4 Penelitian Terdahulu.....32

2.2 Kerangka Pemikiran.....36

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan 38
2.2.2 Keterkaitan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan 39
2.2.3 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....39
2.3 Hipotesis 41

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.....47
3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 50
3.2.3.1 Sumber Data 50
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....51
Populasi 51
Sampel.....51
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 53
3.2.4.1 Uji Validitas.....54
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....56
3.2.4.3 Uji MSI (data ordinal ke interval) 57
3.2.5 Rancangan Analisis dan Perancangan Hipotesis.....58
3.2.5.1 Rancangan Analisis 58
Analisis Deskriptif.....59

IPA *(Importance Performance Analysis*) 60

Analisis Verifikatif 62

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 71

4.1.1 Sejarah Perusahaan 71

4.1.2 Struktur Organisasi 72

4.1.3 Deskripsi Tugas 72

4.2 Karakteristik Responden 75

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 75

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 77

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 78

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 79

4.3 Analisis Deskriptif 81

4.3.1 Kinerja Kualitas Pelayanan 81

4.3.2 Harapan Kualitas Pelayanan 94

4.3.3 IPA (*Importance Performance Analysis)* 106

4.3.4 Citra Perusahaan 110

4.3.5 Loyalitas Pelanggan 115

4.4 Analisis Verifikatif 120

4.4.1 Analisis regresi berganda 120

4.4.2 Uji Asumsi Klasik 121

4.4.2.1 Uji Normalitas 121

4.4.2.2 Uji Multikolineritas 122

4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas 123

4.4.3 Analisis Korelasi 124

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....127

4.5 Pengujian Hipotesis.....129

4.4.5.1 Pengujian Hipotesis Simultan 129

4.4.5.2 Pengujian Hipotesis Parsial..... 131

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 136

5.2 Saran 138

DAFTAR PUSTAKA.....139

LAMPIRAN