DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
KATA PNGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi 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
1.4.1 Kegunaan Akademis 11
1.4.2 Kegunaan Praktis 11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12
1.5.1 Lokasi Penelitian 12
1.5.2 Waktu Penelitian 12
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 13
2.1.1 Kualitas Pelayanan 13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 13
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 14
2.1.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan 18
2.1.2 *Customer Delight* 20
2.1.2.1 Pengertian *Customer Delight* 20
2.1.2.2 Dimensi *Customer Delight* 21
2.1.2.3 Perbedaan *Customer Delight* dan *Customer Satisfaction* 25

2.1.2.4 *Delight Response Curve*..... 25
2.1.3 *Customer Loyality*..... 26
2.1.3.1 Pengertian *Customer loyality*..... 26
2.1.3.2 Dimensi Loalitas Pelanggan..... 27
2.1.3.3 Tahap – Tahap Loyalitas Pelanggan.....28
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu..... 30
2.2 Paradigma Pemikiran..... 36
2.3 Hipotesis..... 37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian..... 38
3.2 Metode Penelitian..... 38
3.2.1 Desain Penelitian..... 40
3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 43
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 47
3.2.3.1 Sumber Data..... 47
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 47
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 49
3.2.4.1 Uji Validitas..... 51
3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 53
3.2.4.3 Uji *Methode Succesive Interval* (MSI)..... 54
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..... 56
3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 56
3.2.5.2 Analisis Data..... 56
3.2.5.3 Pengujian Hipotesis..... 64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian.....67
4.2 Gambaran Umum Perusahaan.....67
4.2.1 Sejarah Perusahaan.....67
4.2.2 Visi,Misi dan Nilai-nilai Dasar Perusahaan.....69
4.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....70

4.2.3 Aspek Kegiatan Perushaan 72
4.3 Karakteristik Responden 73
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....74
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian 75
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 76
4.4 Analisis Deskriptif 76
4.4.1 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....77
4.4.1.1 *Reliaibility*.....77
4.4.1.2 *Responsivaness* 79
4.4.1.3 *Assurance*.....80
4.4.1.4 *Emphaty* 81
4.4.1.4 *Tangibles*.....83
4.4.2 Tanggapan Responden mengenai *Customer Delight* 86
4.4.2.1 *Justice* 86
4.3.2.2 *Esteem* 88
4.3.2.3 *Finishing Touch* 90
4.4.3 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Pelanggan 93
4.4.3.1 Pembelian Teratur 93
4.4.3.2 Membeli Diluar lini..... 94
4.4.3.3 Menunjukan Kekebalan 95
4.4.3.4 Menolak Produk Lain..... 97
4.4.3.4 Merekomendasikan 98
4.5 Analisi Verifikatif 101
4.5.1 Uji Regesi Uji Asumsi klasik.....101
4.5.1.1 Uji Asumsi klasik.....101
4.5.1.2Uji Normalitas.....102
4.5.1.3 Uji Multikolineriaritas 103
4.5.1.4 Uji Heteroskedasitisitas.....104
4.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....105
4.5.3 Analisis Korelasi 107

4.5.4 Analisis Koefisien Determinasi..... 109
4.6 Pengujian Hipotesis.....111
4.6.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....111
4.6.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 118
5.2 Saran.....119