

## DAFTAR ISI

### Halaman

|   |      |
|---|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                    | i    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....          | ii   |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                 | iii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....             | iv   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                 | v    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....               | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....              | xii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....            | xiii |
| <br>                                    |      |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>             |      |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....     | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....         | 6    |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian ..... | 6    |
| 1.3.1. Maksud Penelitian .....          | 6    |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1.3.2. Tujuan Penelitian .....       | 6 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian |   |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian .....      | 7 |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian .....     | 7 |
| 1.5. Sistematika Penulisan.....      | 7 |

## **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 2.1. Sejarah Perusahaan .....   | 9  |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha ..... | 10 |
| 2.3. Sumber Daya .....          | 11 |
| 2.4. Tantangan Bisnis .....     | 11 |
| 2.3. Proses Bisnis .....        | 12 |

## **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Kajian Pustaka .....                        | 15 |
| 3.1.1. Jasa (service) Dan Pemasaran Jasa .....   | 15 |
| 3.1.1.1. Pengertian Jasa/Pelayanan (Service)..   | 15 |
| 3.1.1.2. Klasifikasi Jasa/Pelayanan (Service)... | 19 |
| 3.1.1.3. Karakteristik Jasa .....                | 28 |
| 3.1.1.4. Service Excellence .....                | 39 |
| 3.1.1.5. Layanan Purna Jual .....                | 40 |

|   |    |
|---|----|
| 3.1.1.6. Manajemen Pemasaran Jasa .....                           | 41 |
| 3.1.2. Kepuasan Pelanggan .....                                   | 45 |
| 3.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                      | 45 |
| 3.1.2.2. Model Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan .....            | 47 |
| 3.1.2.3. Strategi Kepuasan Pelanggan .....                        | 53 |
| 3.1.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..... | 56 |
| 3.1.2.5. Proses Penanganan Keluhan Yang Efektif .....             | 59 |
| 3.1.3. Loyalitas Pelanggan .....                                  | 61 |
| 3.1.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                     | 61 |
| 3.1.3.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....                  | 62 |
| 3.1.3.3. Merancang Dan Menciptakan Loyalitas .....                | 63 |
| 3.1.3.4. Tingkat Loyalitas Pelanggan .....                        | 64 |
| 3.2. Kerangka Pemikiran .....                                     | 73 |
| 3.3. Hipotesis .....  | 79 |

## **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Objek Penelitian .....              | 80 |
| 4.1.1. Waktu dan Lokasi Penelitian ..... | 80 |
| 4.2. Metode Penelitian .....             | 80 |
| 4.2.1. Model Penelitian .....            | 81 |
| 4.2.2. Operasionalisasi Variabel .....   | 82 |
| 4.2.3. Metode Penarikan Sampel .....     | 84 |
| 4.2.4. Teknik Pengumpulan Data .....     | 85 |
| 4.2.5. Pengujian Hipotesis .....         | 86 |
| 4.2.6. Metode Analisa Data .....         | 90 |

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |     |
|---|-----|
| 5.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....                      | 95  |
| 5.1.1. Diskripsi Variabel .....                                 | 95  |
| 5.1.2. Variabel Layanan Purna Jual ( $X_1$ ) .....              | 96  |
| 5.1.3. Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....              | 97  |
| 5.1.4. Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....               | 99  |
| 5.2. Pengujian Hipotesis dan Model .....                        | 101 |
| 5.2.1. Pengujian Hipotesis Pertama<br>(Hipotesis 1 dan 2) ..... | 103 |
| 5.2.2. Pengujian Hipotesis Kedua (Hipotesis 3) .....            | 103 |

|          |   |
|----------|---|
| 103      | 5.2.2.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan..  |
|          | 5.2.2.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial ... |
|          | 105   |
| 5.2.3.   | Pengujian Model .....                           |
|          | 108   |
| 5.2.3.1. | Uji Normalitas .....                            |
|          | 108   |
| 5.2.3.2. | Uji Heteroskedastisitas .....                   |
|          | 108   |
| 5.2.3.3. | Uji Multikolinearitas .....                     |
|          | 109   |
| 5.3.     | Pembahasan .....                                |
|          | 109   |
| 5.3.1.   | Layanan Purna Jual ( $X_1$ ) .....              |
|          | 110   |
| 5.3.2.   | Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) .....              |
|          | 111   |

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

|  |                       |
|--|-----------------------|
|  | 6.1. Kesimpulan ..... |
|  | 112                   |
|  | 6.2. Saran .....      |
|  | 114                   |

## **DAFTAR PUSTAKA.....**

115

## **RIWAYAT HIDUP.....**

118

## **LAMPIRAN .....**

119