

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Sosial .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Komunikasi Pemasaran .....	7
2.3 Jasa .....	10
2.3.1 Klasifikasi Jasa .....	10
2.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.4.1 Perspektif Kualitas.....	12
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13

2.5	Loyalitas Pelanggan.....	14
2.5.1	Ukuran Loyalitas Pelanggan.....	14
2.5.2	Kategori Loyalitas Pelanggan.....	15
2.5.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.6	Kerangka Pemikiran.....	16
2.7	Hipotesis.....	17

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tipe Penelitian.....	18
3.2	Metode Penelitian .....	18
3.3	Populasi Dan Sampel .....	19
3.3.1	Populasi .....	19
3.3.2	Sampel .....	19
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	19
3.4	Definisi Konsep Dan Operasionalisasi Konsep.....	21
3.5	Validitas Dan Realibilitas.....	24
3.5.1	Uji Validitas .....	24
3.5.2	Uji Realibilitas .....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.7	Jenis Dan Sumber Data .....	26
3.8	Teknik Analisa Data .....	27
3.8.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	27

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	30
-----	--------------------------------------	----

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	30
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi.....	34
4.1.4 Logo Perusahaan.....	35
4.2 Hasil Pembahasan .....	36
4.2.1 Profil Responden.....	36
4.2.2 Uji Validitas .....	41
4.2.3 Uji Realibilitas .....	42
4.2.3.1 Uji Relibilitas Kualitas Pelayanan (X) .....	43
4.2.3.2 Uji Relibilitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	43
4.2.4 Analisis Frekuensi.....	44
4.2.4.1 Kualitas Pelayanan (X).....	44
4.2.4.2 Loyalitas Pelanggan (Y) .....	52
4.2.5 Statistik Deskriptif .....	59
4.2.5.1 Kualitas Pelayanan (X).....	59
4.2.5.2 Loyalitas Pelanggan (Y).....	60
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	61

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
-----------------------------	-----------

## **CURICULUM VITAE**