

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen .....	11
2. Proses Manajemen .....	11
3. Manajemen ada 4, yaitu :.....	12
4. Manajemen Pemasaran .....	13
5. Kualitas Pelayanan.....	13
6. Teori servqual .....	18
7. Kepuasan konsumen .....	21
8. Loyalitas Pelanggan.....	25

B. Penelitian Pendahuluan .....	32
C. Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
1. Waktu Penelitian.....	38
2. Tempat Pelaksanaan .....	38
B. Desain Penelitian .....	38
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasional Variabel .....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
1. Data Primer .....	43
2. Data sekunder .....	44
F. Metode Analisis.....	44
1. Penelitian Deskriptif .....	45
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45

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

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	50
1. Karakteristik Responden.....	50
2. Deskripsi Jawaban Responden .....	53
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	56
1. Hasil Uji Validitas .....	56

2. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Hasil Uji Normalitas .....	60
2. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	62
E. Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	64
F. Hasil Uji Hipotesis .....	66
1. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	66
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	67
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

