

DAFTAR ISI

JUDUL	I
ABSTRAK	II
ABSTRACTION	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
LEMBAR PERNYATAAN	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah-Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4. Maksud dan Kegunaan Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.1.1. Pengertian Entertainment	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	22
2.2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
2.2.6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan	32

2.2. Kerangka Pemikiran	34
2.3. Hipotesis	35
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1. Objek Penelitian	37
3.1.1. Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.2. Metode Penelitian	37
3.2.1. Jenis Penelitian	37
3.2.2. Populasi, Sampel dan Instrumen	39
3.2.2.1. Populasi	39
3.2.2.2. Sampel	40
3.2.2.3. Instrumen	40
3.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
3.3.1. Pengujian Validitas	45
3.3.2. Pengujian Reliabilitas	47
3.4. Uji Persyaratan Analisis dan Analisis Data	48
3.4.1. Uji Persyaratan Analisis	48
3.4.1.1. Pengujian Deskriptif	48
3.4.1.2. Pengujian Normalitas	49
3.4.2. Analisis Data	50
3.4.2.1. Korelasi	50
3.4.2.2. Regresi	52
3.4.2.3. Koefisien Determinasi	52
3.4.2.4. Uji Parsial dengan T-test	53
3.4.2.5. Uji Simultan dengan F-test.....	54
3.5. Operasionalisasi Variabel	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1. Visi dan Misi Group Tarra	58
4.1.2. Sejarah Singkat Perusahaan	59
4.1.3. Struktur Organisasi	60

4.1.4. Produk Disctarra	61
4.2. Hasil Penelitian	62
4.2.1. Persiapan Data Mentah	62
4.2.2. Karakteristik Responden	62
4.2.2.1. Komposisi Responden Berdasarkan Umur	62
4.2.2.2. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.2.3. Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal	64
4.2.2.4. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.2.2.5. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Musik	65
4.2.2.6. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Film	66
4.2.2.7. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Item	67
4.2.3. Analisis Variabel	68
4.2.3.1. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	68
4.2.3.2. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	70
4.2.3.3. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.2.3.4. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	79
4.2.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas	81
4.2.4.1. Uji Validitas	81
4.2.4.2. Uji Reliabilitas	83

4.2.5. Uji Persyaratan Analisis	84
4.2.5.1. Uji Deskriptif	84
4.2.5.2. Uji Normalitas	84
4.2.6. Analisis Data	85
4.2.6.1. Analisis X1 dengan Y	85
4.2.6.2. Analisis X2 dengan Y	86
4.2.6.3. Analisis X1 dengan x2	87
4.2.6.4. Analisis X1 dan X2 dengan Y	87
4.2.6.5. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Ganda untuk X1 dan X2 Terhadap Y dengan Program SPSS	88
4.2.7. Analisis Hipotesis	90
4.2.7.1. Pengaruh yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	90
4.2.7.2. Pengaruh yang Signifikan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	93
4.2.7.3. Hubungan yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	95
4.2.7.4. Pengaruh yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Secara Bersama-Sama Terhadap Loyalitas Pelanggan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran - Saran	88
DAFTAR PUSAKA	100
LAMPIRAN	102