

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	8
1. Tujuan Penulisan	8
2. Manfaat Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis	10

1. Pengertian Pemasaran	10
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
3. Pengertian Jasa	11
4 .Karakteristik Jasa	12
5. Kualitas Pelayanan.....	13
6. Pengukuran Kualitas Jasa.....	15
7. Harapan Pelanggan.....	18
8. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	20
9. Hubungan Loyalitas Merek Dengan Loyalitas Pelanggan.....	22
10. Dimensi & Indikator Loyalitas Pelanggan.....	23
B. Kerangka Berpikir.....	24
C. Metodologi Penulisan.....	25
1. Tempat & Waktu Penelitian.....	25
2. Desain & Metode Penelitian.....	25
3. Populasi & Sampel.....	27
4. Operasionalisasi Variabel.....	28
5. Metode Analisis Data.....	30
6. Teknik Analisis.....	31

BAB III PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus.....	37
B. Analisis Kasus.....	39
1. Gambaran Umum Responden.....	39
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
3. Uji Validitas & Realibilitas.....	56
4. Uji Formulasi.....	60
5. Statistik Inferensi.....	61

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Atribut & Dimensi Model Serqual.....	17
Tabel II.2	Skala Pengukuran.....	31
Tabel III.1	Jumlah Kunjungan Responden Ke Plasa Telkom.....	39
Tabel III.2	Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel III.3	Umur Responden.....	42
Tabel III.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	43
Tabel III.5	Pekerjaan Responden.....	44
Tabel III.6	Pendapatan Responden.....	45
Tabel III.7	Pembayaran yang dilakukan Responden.....	47
Tabel III.8	Hubungan Umur Dengan Frekuensi Kunjungan.....	48
Tabel III.9	Hubungan Umur Dengan Jenis Kelamin.....	49
Tabel III.10	Hubungan Pendidikan Dengan Jenis Kelamin.....	50
Tabel III.11	Hubungan Pekerjaan Dengan Frekuensi Kunjungan....	51
Tabel III.12	Hubungan Pekerjaan Dengan Jenis Kelamin.....	52
Tabel III.13	Frekuensi Jawaban Responden.....	54
Tabel III.14	Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel III.15	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel III.16	Uji Formulasi.....	60
Tabel III.17	Hasil Uji Asumsi Normalitas Kolmogorov Smirnov....	61
Tabel III.18	Hasil Uji Asumsi Linieritas.....	62
Tabel III.19	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana & Uji T.....	63
Tabel III.20	Hasil Pengujian Koefisien Determinansi...	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Pelanggan Telkom Speedy.....	5
Gambar I.2	Jumlah Pelanggan Telkom Speedy Yang Berhenti.....	6
Gambar II.1	Diagram Piramida Loyalitas.....	20
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
Gambar III.1	Kunjungan Responden Ke Plasa Telkom.....	40
Gambar III.2	Jenis Kelamin Responden.....	41
Gambar III.3	Umur Responden.....	42
Gambar III.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	43
Gambar III.5	Pekerjaan Responden.....	44
Gambar III.6	Pendapatan Responden.....	46
Gambar III.7	Pembayaran Yang Dilakukan Responden.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Responden
- Lampiran 3 Nilai Jawaban Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan & Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan & Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 6 Crosstabulation – Hubungan Umur Dengan Frekuensi Kunjungan,
Crosstabulation – Hubungan Umur Dengan Jenis Kelamin,
Crosstabulation – Hubungan Pendidikan Dengan Jenis Kelamin,
Crosstabulation – Hubungan Pendidikan Dengan Jenis Kelamin,
Crosstabulation – Hubungan Pekerjaan Dengan Jumlah
Kunjungan, Crosstabulation – Hubungan Pekerjaan Dengan Jenis
Kelamin
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Normalitas Kolmogorov Smirnov
- Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Linearitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana & Uji T
- Lampiran 10 Tabel-r
- Lampiran 11 Tabel-t