

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8
A. Deskripsi Konseptual	8
1. Loyalitas Pelanggan	8
2. Kualitas Jasa.....	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan	20
C. Kerangka Teoretik	23
D. Perumusan Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Tujuan Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
1. Tempat Penelitian	27
2. Waktu Penelitian.....	27

C. Metode Penelitian	28
1. Metode	28
2. Konstelasi Hubungan antar Variabel	28
D. Populasi dan Sampling.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Loyalitas Pelanggan	30
2. Kualitas Jasa.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	41
1. Mencari Persamaan Regresi.....	41
2. Uji Persyaratan Analisis.....	42
3. Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Data.....	46
1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	46
2. Kualitas Jasa (Variabel X)	50
B. Analisis Data	54
1. Persamaan Garis Regresi	54
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	55
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	57
C. Interpretasi Hasil Penelitian.....	59
D. Keterbatasan Penelitian.....	59
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Implikasi	61
C. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kriteria Angkutan Umum Ideal.....	3
Tabel III.1	Rincian Populasi Setiap Mahasiswa Tata Niaga 2010- 2013	29
Tabel III.2	Kisi-Kisi Instrumen (Variabel Y) Loyalitas Pelanggan	31
Tabel III. 3	Skala Penilaian Instrumen (Variabel Y) Loyalitas Pelanggan	32
Tabel III.4	Kisi-Kisi Instrumen (Variabel X) Kualitas Jasa.....	37
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen (Variabel X) Kualitas Jasa.....	38
Tabel III.6	Daftar Analisis Variansuntuk Uji Keberartian Dan Linearitas Regresi.....	43
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	47
Tabel IV.3	(<i>Kualitas Jasa</i>) (Variabel X)	49
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Dimensi Kualitas Jasa	53
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	56
Tabel IV.6	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Grafik Histogram Kualitas Jasa (Variabel X)	48
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Jasa (Variabel X)	52
Gambar IV.3 Persamaan Garis $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Instrumen Uji Coba Variabel X (Kualitas Jasa)	64
Lampiran 2	Kuesioner Instrumen Uji Coba Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	67
Lampiran 3	Kuesioner Instrumen Final Variabel X (Kualitas Jasa).....	70
Lampiran 4	Kuesioner Instrumen Final Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	73
Lampiran 5	Uji Coba Instrumen Variabel X (Kualitas Jasa)	76
Lampiran 6	DataHasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel X (Kualitas Jasa).....	77
Lampiran 7	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X (Kualitas Jasa)	78
Lampiran 8	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X Valid (Kualitas Jasa)	79
Lampiran 9	DataHasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel X (Kualitas Jasa).....	80
Lampiran 10	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Jasa).....	81
Lampiran 11	Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	82
Lampiran 12	DataHasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	83
Lampiran 13	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	84
Lampiran 14	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid (Loyalitas Pelanggan).....	85
Lampiran 15	DataHasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	86

Lampiran 16	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	87
Lampiran 17	Data Penelitian Variabel X (Kualitas Jasa)	88
Lampiran 18	Data Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	90
Lampiran 19	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X (Kualitas Jasa).....	92
Lampiran 20	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	93
Lampiran 21	Grafik Histogram Variabel X (Kualitas Jasa).....	94
Lampiran 22	Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	95
Lampiran 23	Hasil Data Mentah Variabel X (Kualitas Jasa) dan Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	96
Lampiran 24	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku, Variabel X dan Variabel Y.....	98
Lampiran 25	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	100
Lampiran 26	Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y.....	101
Lampiran 27	Perhitungan Uji Linieritas dengan Persamaan Regresi Linier.....	103
Lampiran 28	Tabel Untuk Menghitung Untuk Menghitung $Y = a + Bx$	104
Lampiran 29	Grafik Persamaan Regresi.....	106
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$	107
Lampiran 31	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$	109
Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$	106-107

Lampiran 33	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
	Regresi $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$	112
Lampiran 34	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	113
Lampiran 35	Perhitungan Uji Kelinearian Regresi.....	115
Lampiran 36	Perhitungan JK (G).....	116
Lampiran 37	Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearian	
	Regresi.....	118
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Korelasi Product	
	Moment.....	119
Lampiran 39	Perhitungan Uji Signifikansi.....	120
Lampiran 40	Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	121
Lampiran 41	Data Dimensi Variabel X (Kualitas Jasa).....	122
Lampiran 42	Data Indikator Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	123
Lampiran 43	Data Responden Uji Coba dan Final.....	124
Lampiran 44	Tabel nilai r Product Moment dari Pearson.....	126
Lampiran 45	Tabel Nilai Kritis L Uji Liliefors.....	127
Lampiran 46	Tabel Kurva Normal Presentase.....	128
Lampiran 47	Tabel Nilai Persentil untuk Distribusi t.....	129
Lampiran 48	Tabel Nilai Persentil untuk Distribusi f.....	130