

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>KAJIAN TEORETIK</b> .....	<b>8</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	8
1. Loyalitas.....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	14
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	19
C. Kerangka Teoretik.....	34
D. Perumusan Hipotesis .....	35
<b>BAB III</b> .....	<b>36</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
1. Tempat Penelitian.....	36
2. Waktu Penelitian .....	36
B. Metode Penelitian.....	37

1. Metode .....	37
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	37
C. Populasi dan Sampling .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1. Loyalitas.....	39
2. Kualitas Pelayanan .....	44
E. Teknik Analisis Data .....	49
1. Uji Persyaratan Analisis .....	49
2. Uji Hipotesis .....	50
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Deskripsi Data.....	54
1. Loyalitas .....	54
2. Kualitas Pelayanan .....	57
B. Pengujian Hipotesis .....	60
1. Uji Persyaratan Analisis .....	60
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	63
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Implikasi .....	69
C. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Permohonan Izin Penelitian.....	73
Lampiran 2 – Kuesioner Uji Coba.....	74
Lampiran 3 – Data Uji Coba Variabel Loyalitas (Y).....	79
Lampiran 4 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Loyalitas (Y).....	80
Lampiran 5 – Data Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas (Y) .....	81
Lampiran 6 - Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y).....	82
Lampiran 7 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y) .....	83
Lampiran 8 - Data Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	84
Lampiran 9 - Perhitungan Analisis Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	85
Lampiran 10 - Data Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	86
Lampiran 11 - Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	87
Lampiran 12 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	88
Lampiran 13 – Kuesioner Final .....	89
Lampiran 14 – Data Uji Final Variabel Loyalitas (Y).....	93
Lampiran 15 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Loyalitas (Y).....	96
Lampiran 16 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Loyalitas (Y).....	97
Lampiran 17 - Grafik Histogram Variabel Loyalitas (Y) .....	98
Lampiran 18 - Skor Dominan Variabel Loyalitas (Y) .....	99
Lampiran 19 – Data Uji Final Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	100

Lampiran 20 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	103
Lampiran 21 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	104
Lampiran 22 - Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	105
Lampiran 23 - Skor Dominan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	106
Lampiran 24 - Data Uji Final Variabel Loyalitas (Y) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	107
Lampiran 25 - Perhitungan Uji Normalitas .....	107
Lampiran 26 - Perhitungan Uji Linieritas Regresi $X_1$ terhadap Y .....	108
Lampiran 27 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX$ ...	109
Lampiran 28 - Perhitungan Uji Keberartian Regresi X terhadap Y .....	110
Lampiran 29 - Perhitungan Koefisien Determinasi X terhadap Y .....	111
Lampiran 30 – Tabel r .....	112
Lampiran 31 – Tabel t .....	113
Lampiran 32 – Hasil Survei Awal .....	114
Lampiran 33 – Daftar Responden Uji Coba .....	118
Lampiran 34 – Daftar Responden Final .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 – Persentase Loyalitas .....	3
Gambar I. 2– Persentase Kualitas Pelayanan .....	5
Gambar III. 1 – Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	38
Gambar IV. 1 – Grafik Histogram Loyalitas.....	56
Gambar IV. 2 – Grafik Histogram Kualitas Pelayanan .....	59
Gambar IV. 3 – Uji Normalitas Analisis Normal Probability Plot.....	62
Gambar IV. 4 – Grafik Persamaan Regresi Linier Sederhana X terhadap Y .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 – Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel II. 2 – Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel III. 1 – Kisi-kisi Instrumen Loyalitas .....	40
Tabel III. 2 – Skala Penilaian Instrumen Loyalitas .....	41
Tabel III. 3 – Kisi-kisi Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel III. 4 – Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel IV. 1 – Statistik Deskriptif Loyalitas .....	55
Tabel IV. 2 – Distribusi Frekuensi Loyalitas .....	56
Tabel IV. 3 – Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas .....	57
Tabel IV. 4 – Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel IV. 5 – Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel IV. 6 – Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel IV. 7 – Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	61
Tabel IV. 8 – Uji Linieritas Variabel X dengan Y .....	63
Tabel IV. 9 – Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas .....	64
Tabel IV. 10 – Perhitungan Uji t Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas .....	66
Tabel IV. 11 – Perhitungan Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas .....	67