

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	...i
HALAMAN PENGESAHAN.....	. ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	.iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	.xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB IPENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	..1
1.2 Identifikasi Masalah	..7
1.3 Tujuan Penelitian	..7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	..8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.....	P
pengertian Jasa	..9
2.1.2Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3 Tugas Pokok Pengelolaan Jasa	12
2.1.4 Strategi Dalam Bisnis Jasa	14
2.1.5 Klasifikasi Jasa	15

2.2	Kualitas Jasa	17
2.2.1	Pengertian Kualitas Jasa	17
2.2.2	Dimensi Kualitas Jasa	18
2.3	Loyalitas Pelanggan	23
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2	Karakteristik Pelanggan Yang Loyal	25
2.3.3	Konsep Loyalitas Pelanggan	25
2.3.4	Tahapan Perkembangan Loyalitas Pelanggan	26
2.3.5	Jenis – Jenis Loyalitas	28
2.3.6	Indikator Dalam Mengukur	29
2.3.7	Faktor-Faktor Untuk Mengembangkan Loyalitas	30
2.3.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	30
2.4	Kerangka Pemikiran	31
2.5	Hipotesis Penelitian	35

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1	Sejarah Singkat P.O Kramat Djati	37
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	39
3.2.1	Uraian Tugas	40
3.2.2	Batasan Prosedur	41
3.3	Metode Penelitian	41
3.3.1	Jenis Penelitian	42
3.2.2	Sumber Data Penelitian	42
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.4	Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5	Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	46
3.6	Uji Validitas	51

3.7 Uji Reliabilitas	52
3.8 Analisis Multipel.....	52
3.9 Kriteria Pengujian Hipotesis.....	52
3.10 Metode Analisis Data	53
3.11 Uji Validitas Dengan Menggunakan Korelasi Bivariate	54

BAB IV HASIL PENELITIANNYA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Responden.....	63
4.2 Analisis Pengujian Hipotesis	65
4.3 Analisis Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan.	70
4.4 Implikasi Manajerial.	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA.....	77
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	79
-----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Model Kualitas Jasa	23
Gambar II Kerangka Pemikiran	34
Gambar III Struktur Organisasi Perusahaan P.O Kramat Djati.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel I	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	11
Tabel II	Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (service Quality)	48
Tabel III	Pengujian Validitas Tangibles	54
Tabel IV	Pengujian Validitas Reliability	55
Tabel V	Pengujian Validitas Responsiveness	56
Tabel VI	Pengujian Validitas Assurance	57
Tabel VII	Pengujian Validitas Empathy	58
Tabel VIII	Pengujian Validitas Loyalty	60
Tabel IX	Croanbach Alpha	61
Tabel X	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel XI	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel XII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	64
Tabel XIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal	65
Tabel XIV	Uji Anova <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>	66
Tabel XV	Uji Coefficient <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>	67
Tabel XVI	Uji Model Summary <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian	78
Lampiran B Pengujian Validitas	82
Lampiran C Pengujian Reliability	89
Lampiran D Karakteristik Responden.....	90
Lampiran E Pengujian Hipotesis	92

