

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Motto.....	iv
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.2 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2.3 Kualitas Layanan.....	25
2.2.4 Nilai Pelanggan.....	27

2.2.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.6 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2.7 Hubungan Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan.....	38
2.3 Kerangka Berfikir.....	41
2.4 Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	44
3.2 Jenis Penelitian.....	44
3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.3.3 Teknik Sampling.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Pengumpulan Data.....	46
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	47
3.4.3 Pengolahan Data.....	48
3.5 Operasional Variabel.....	49
3.5.1 Independent Variabel.....	49
3.5.2 Variabel Dependent.....	50
3.6 Metode Analisis Data.....	57
3.6.1 Uji Validitas.....	57
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	59
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	59

3.6.5 Uji Koefesien Determinasi.....	61
3.6.6 Uji Hipotesis.....	62
3.7 Jadwal Penelitian.....	65
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	66
4.1 Profil UD. Mebel Jihan Jaya.....	66
4.2 Lokasi UD. Mebel Jihan Jaya.....	67
4.3 Kondisi Fisik.....	68
4.4 Visi dan Misi UD. Mebel Jihan Jaya.....	68
4.5 Struktur Organisasi UD.Mebel Jihan Jaya.....	69
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
5.1 Hasil Analisa.....	72
5.1.1 Kriteria Responden.....	72
5.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	73
5.1.3 Uji Instrumen.....	76
5.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
5.1.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	80
5.1.6 Uji Koefesien Determinasi.....	82
5.1.7 Uji Hipotesis.....	83
5.2 Pembahasan.....	86
5.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pelanggan.....	86
5.2.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	87
5.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88
BAB VI PENUTUP	90

6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Penelitian.....	14
Tabel 3.1 Skala Likert.....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R.....	61
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia.....	72
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	73
Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Indikator Kualitas Layanan.....	74
Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Indikator Nilai Pelanggan.....	74
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Indikator Loyalitas Pelanggan.....	75
Tabel 5.6 Hasil Perhitungan Validitas.....	76
Tabel 5.7 Hasil Perhitungan Realibilitas.....	77
Tabel 5.8 Uji Normalitas.....	78
Tabel 5.9 Uji Multikolonieritas.....	80
Tabel 5.10 Uji Multikolonieritas.....	81
Tabel 5.11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 5.12 Hasil Uji Determinasi.....	82
Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	83
Tabel 5.14 Uji Simultan.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Mebel Jihan Jaya.....	69
Gambar 5.1 Grafik Normal PP-Plot	79
Gambar 5.2 Diagram Uji Scatter Plot.....	81