

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	viii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
2.2.2 Pemasaran Jasa	16
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	16

2.2.4 Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	20
2.2.5 Komitmen.....	22
2.2.6 Komunikasi	23
2.2.7 Penanganan Konflik	25
2.3 Kerangka Berfikir.....	27
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Teknik Penarikan sampel	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Operasional Variabel.....	34
3.6 Metode Analisis Data	37
3.7 Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.2 Lokasi Perusahaan.....	52
4.3 Visi dan Misi	52
4.4 Struktur Organisasi.....	53
4.5 Personalia	57
4.6 Produk AHASS 13709 Gita Motor	57
4.7 Segmen Pasar	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Karakteristik Responden	59

5.1.1 Responden Berdasarkan Umur	59
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
5.2 Deskripsi Jawaban Responden	61
5.2.1 Variabel Bebas (X_1) Komitmen.....	61
5.2.2 Variabel Bebas (X_2) Komunikasi	63
5.2.3 Variabel Bebas (X_3) Penanganan Konflik	65
5.2.4 Variabel Terikat (Y) Loyalitas Pelanggan.....	67
5.3 Hasil Pengujian	68
5.3.1 Uji Validitas.....	68
5.3.2 Uji Reliabilitas	72
5.3.3 Uji Asumsi Klasik	74
5.3.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	79
5.3.5 Korelasi Berganda	81
5.3.6 Koefisien Determinasi	82
5.3.7 Uji t.....	83
5.3.8 Uji F.....	87
5.4 Interpretasi Hasil Penelitian	89
5.5 Pembahasan Hipotesis.....	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Data Base Konsumen AHASS 2022.....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3.4 Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi.....	46
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan AHASS 13709 Gita Motor.....	57
Tabel 4.2 Jam Kerja AHASS 13709 Gita Motor	57
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap Komitmen (X_1).....	61
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi (X_2).....	63
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Konflik (X_3)	65
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen (X_1).....	69
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X_2)	70
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Konflik (X_3)	71
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	71
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komitmen (X_1)	72
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi (X_2).....	73
Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penanganan Konflik (X_3)	73

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
Tabel 5.16 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 5.17 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 5.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 5.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 5.20 Nilai Interval Koefisien.....	81
Tabel 5.21 Hasil Uji Korelasi Berganda	81
Tabel 5.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 5.23 Hasil Uji t.....	83
Tabel 5.24 Rekapitulasi Hasil Uji t.....	84
Tabel 5.25 Hasil Uji F.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 3.1 Contoh Grafik P –Plot.....	40
Gambar 3.2 Contoh Grafik <i>Scatterplot</i>	43
Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji t	48
Gambar 3.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji F	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi AHASS 13709 Gita Motor.....	53
Gambar 5.1 Grafik P-Plot	74
Gambar 5.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	78
Gambar 5.3 Kurva Uji t (X_1).....	85
Gambar 5.4 Kurva Uji t (X_2).....	86
Gambar 5.5 Kurva Uji t (X_3).....	87
Gambar 5.6 Kurva Uji F.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	98
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	101
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 26 For Windows.....	105
Lampiran 4 Daerah Titik Kritis Tabel r	116
Lampiran 5 Titik Presentase Distribusi t.....	117
Lampiran 6 Tabel F Dengan Signifikansi 10%	118
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	119
Lampiran 8 Balasan Surat Ijin Penelitian	120
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	121
Lampiran 10 Surat Keterangan Tes Kesamaan (Similarity)	123