

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Pembatasan Masalah .....	4
1.4. Perumusan Masalah .....	4
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Kualitas pelayanan .....	8
2.1.2.1 Paradigma Pelayanan .....	10
2.1.2.2 Kebijakan Peningkatan Kualias Pelayanan .....	10
2.1.2.3. Indikator/Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Pengertian Jasa .....	13
2.1.3.1 Karateristik Jasa .....	14
2.1.3.2 Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	16
2.1.4 Komunikasi Interpersonal .....	17
2.1.4.1 Sifat-sifat Komunikasi Interpersonal.....	18
2.1.4.2. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.4.3. Elemen Komunikasi Interpersonal.....	20
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	21

2.1.5.1	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
2.1.5.2	Prinsip-prinsip Loyalitas .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran .....	26
2.4	Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian .....	30
3.2.	Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel .....	31
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.3.1	Jenis Data .....	33
3.3.2	Sumber Data .....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	36
3.6.	Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.6.1.1	Uji Validitas .....	37
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	38
3.6.2	Regresi Linear Berganda .....	39
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas .....	40
3.6.3.2	Uji Heteroskedastitas .....	41
3.6.3.3	Uji Normalitas .....	42
3.6.4	Koefisien Determinasi .....	42
3.6.5	Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.2.	Struktur Organisasi .....	47
4.3.	Hasil Penelitian .....	56

4.4. Uji Statistik.....	66
4.5. Pembahasan .....	76

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran .....	78

## **DAFTAR PUSTAKA**



## Daftas Gambar

Gambar 2.1	Paradigma Pelayanan .....	10
Gambar 2.1	Komponen Komunikasi Interpersonal .....	21
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bintika Bangunusa .....	45
Gambar 4.2	Uji Normalitas .....	67
Gambar 4.3	Normal P-Plot og Regression.....	68
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskeditas.....	69



## Daftas Tabel

Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1	Tabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Tabel Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Table 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	55
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	55
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Variabel Komunikasi Interpersonal (X2) .....	58
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayan (X1) .....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal (X2) .....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.12	Uji Regresi .....	70
Tabel 4.13	Uji T .....	71
Tabel 4.14	Uji F .....	72
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi .....	73