

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	7
2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan .....	8
2.1.1.3 Jenis-jenis Kualitas Layanan.....	10
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Layanan .....	12
2.1.2 Lokasi.....	13
2.1.2.1 Pengertian Lokasi.....	13
2.1.2.2 Pemilihan Lokasi.....	14
2.1.2.3 Indikator Lokasi .....	15

2.1.3	Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.3.2	Tujuan Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.3.3	Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.3.4	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Kerangka Pemikiran.....	21
2.4	Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	25
3.1.1.	Lokasi Penelitian.....	25
3.1.2.	Jadwal Penelitian .....	25
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.2.1.	Populasi.....	25
3.2.2.	Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1.	Jenis Data.....	26
3.3.2.	Sumber Data.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1.	Kuesioner .....	27
3.4.2.	Observasi.....	28
3.5	Definisi Operasional .....	30
3.6	Tenik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2. Struktur Organisasi .....	40
4.3 Hasil Penelitian .....	44
4.3.1. Karakteristik Responden .....	44
4.3.2. Deskripsi Hasil Kuesioner Responden.....	46
4.4 Statistik Inferensial .....	54
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.2.1. Uji Normalitas.....	57
4.4.2.2. Uji Multikolinearitas.....	58
4.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.4.3. Uji Regresi Linier Berganda .....	60
4.4.3.1. Uji t Hipotesis (Parsial).....	60
4.4.3.2. Uji F Hipotesis (Simultan) .....	61
4.4.3.3. Uji Koefisien Determinasi .....	61
4.5 Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Sultan Arba Tour & Travel.....	41
Gambar 4.2	<i>Normal P-Plot of Regression</i> .....	58
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i> .....	59



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Variabel Pelayanan.....	46
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Variabel Lokasi.....	49
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Lokasi.....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.11	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	57
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.13	Coefficients <sup>a</sup> .....	60
Tabel 4.14	ANOVA <sup>a</sup> .....	61
Tabel 4.15	Model Summary <sup>b</sup> .....	62