

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>5</b>
2.1. Landasan Teoritis .....	5
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	10
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.6. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	13
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	14
2.3. Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1. Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian .....	17
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	17
3.3. Populasi dan Sampel .....	18
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	19

3.5. Metode Analisis Data .....	20
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	25
4.1.1. Gambaran Umum Pos KUPI Langsa .....	25
4.1.2. Karakteristik Responden .....	26
4.1.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	28
4.2. Pembahasan .....	35
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pos KUPI Langsa .....	35
4.2.2. Pembuktian Hipotesis .....	36
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>40</b>
5.1. Kesimpulan .....	40
5.2. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel IV-1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel IV-2 Responden Berdasarkan Umur .....	26
Tabel IV-3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	27
Tabel IV-4 Tanggapan Responden terhadap Keandalan .....	28
Tabel IV-5 Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap .....	29
Tabel IV-6 Tanggapan Responden terhadap Aspek Fisik .....	30
Tabel IV-7 Tanggapan Responden terhadap Kepastian .....	31
Tabel IV-8 Tanggapan Responden terhadap Empati .....	33
Tabel IV-9 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
Tabel IV-10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
Tabel IV-11 ANOVA .....	38
Tabel IV-12 Model Summary .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	43
Lampiran 2 Skor Kuesioner .....	47
Lampiran 3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
Lampiran 4 T Tabel .....	52
Lampiran 5 F Tabel .....	53