

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	5
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
BAB III METODE PENELITIAN	17
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
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
BAB V KESIMPULAN	40
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	43
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
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

	Halaman
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