

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran	10
1.6 Hipotesis	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2 Pengertian Jasa	14
2.2.1 Klasifikasi Jasa	15
2.2.2 Segitiga Jasa	16
2.3 Keluhan Pelanggan	18
2.3.1 Definisi Keluhan	18
2.3.2 Sub Variabel Penanganan Keluhan	18
2.3.3 Tujuan Utama Keluhan	20
2.3.4 Jenis Keluhan	21
2.4 Penanganan Keluhan	23
2.4.1 Definisi Penanganan Keluhan	23
2.4.2 Cara Menangani Keluhan	26
2.4.3 Hubungan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas	27
2.5 Loyalitas	27

2.5.1 Pengertian Loyalitas	27
2.5.2 Tingkatan Loyalitas	28
2.5.3 Jenis Loyalitas	29
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	31
III. METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Jenis Sumber Data.....	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.5.1 Variabel Penelitian	36
3.5.2 Definisi Operasional	37
3.6 Populasi dan Sampel	39
3.6.1 Populasi	39
3.6.2 Sampel	39
3.7 Pengukuran Instrumen Penelitian	41
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas	43
3.9 Metode Analisis Data	43
3.9.1 Analisis Kualitatif	43
3.9.2 Analisis Kuantitatif	44
3.9.3 Penguji Hipotesis	45
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	47
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	47

4.2.1 Uji Validitas	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.3 Analisis Kualitatif	50
4.3.1 Hasil Analisis Variabel Demografi	50
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	52
4.4.1 Tanggapan Responden Tentang Penanganan Keluhan (X1)	53
4.4.2 Tanggapan Responden Tentang Fasilitasi (X2)	55
4.4.3 Tanggapan Responden Tentang Ketepatan (X3)	57
4.4.4 Tanggapan Responden Tentang Permintaan Maaf (X4)	58
4.4.5 Tanggapan Responden Tentang Penjelasan (X5)	60
4.4.6 Tanggapan Responden Tentang Perhatian (X6)	62
4.4.7 Tanggapan Responden Tentang Upaya (X7)	65
4.5 Analisis Kuantitatif	69
4.5.1 Uji F (Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama).....	69
4.5.2 Uji Regresi Linear Berganda	71
4.6 Pembahasan	72
V. KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	