

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Jasa.....	12
2.1.1 Klasifikasi dan Ciri Jasa	12
2.1.2 Mengelola Mutu Jasa.....	13
2.1 Konsep Pemasaran	15
2.2.1 Pemasaran Jasa	15
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.4 Lokasi.....	20
2.5 Harga.....	23
2.5.1 Pengertian Harga	23
2.5.2 Peranan Harga	24
2.5.3 Tujuan Penetapan Harga.....	24
2.6 Loyalitas	27
2.7 Penelitian Terdahulu	30
2.8 Kerangka Pemikiran.....	36
2.9 Hipotesis	37
III. METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Definisi Konseptual	39
3.2.1 Kualitas Pelayanan	39
3.2.2 Lokasi	39
3.2.3 Harga	40
3.2.4 Loyalitas	40
3.3 Definisi Operasional	40
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel.....	42
3.5 Sumber Data.....	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.1 Kuesioner	44

3.6.2	Observasi.....	45
3.6.3	Dokumentasi	45
3.7	Metode Analisis Data.....	46
3.7.1	Uji Validitas	46
3.7.2	Uji Realibilitas	48
3.8	Analisis Data	49
3.8.1	Statistik Deskriptif	49
3.8.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	50
3.8.2.1	Uji Normalitas	50
3.8.2.2	Uji Heterokedastisitas	51
3.8.2.3	Uji Multikolinearitas.....	51
3.9	Analisis Regresi Berganda.....	52
3.10	Pengujian Hipotesis	52
3.10.1	Uji R^2	52
3.10.2	Uji t	53
3.10.3	Uji F	54
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Gambaran Perusahaan.....	56
4.1.1	Profil dan Sejarah Umum Perusahaan	56
4.2	Karakteristik Responden	60
4.2.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah.....	63
4.2.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	63
4.2.1.5	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	64
4.2.1.6	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	65
4.2.1.7	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan. 65	
4.2.1.8	Distribusi Responden Berdasarkan Rekomendasi	66
4.3	Deskripsi Jawaban Per Variabel.....	67
4.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.3.1.1	Indikator Ketertarikan Desain	67
4.3.1.2	Indikator Kualitas Peralatan	68
4.3.1.3	Indikator Ketersediaan Fasilitas	68
4.3.1.4	Indikator Kebersihan Sarana	69
4.3.1.5	Indikator Kerapihan Pegawai	70
4.3.1.6	Indikator Sikap Pegawai.....	70
4.3.1.7	Indikator Pengetahuan Pegawai	71
4.3.1.8	Indikator Pelayanan Pegawai	72
4.3.1.9	Indikator Kemampuan Komunikasi Pegawai.....	72
4.3.1.10	Indikator Kesesuaian Pelayanan	73
4.3.1.11	Indikator Ketepatan Waktu	74
4.3.1.12	Indikator Kesesuaian Program	74
4.3.1.13	Indikator Persamaan Pelayanan	75
4.3.1.14	Indikator Kecepatan Pegawai.....	76
4.3.1.15	Indikator Kesigapan Pegawai.....	76
4.3.1.16	Indikator Ketelitian Pegawai.....	77
4.3.1.17	Indikator Pemahaman Kebutuhan Pelanggan	78

4.3.1.18 Indikator Kesesuaian Kompensasi	78
4.3.1.19 Indikator Pemahaman Khusus Pelayanan	79
4.3.1.20 Indikator Keramahan Pelayanan	80
4.3.2 Variabel Lokasi	80
4.3.2.1 Indikator Kejelasan Lokasi	79
4.3.2.2 Indikator Kemudahan Pencapaian Lokasi.....	81
4.3.3 Variabel Harga	82
4.3.3.1 Indikator Keterjangkauan Tarif	82
4.3.3.2 Indikator Persaingan Tarif.....	82
4.3.3.3 Indikator Kesesuaian Tarif	83
4.3.3 Variabel Loyalitas	84
4.3.3.3 Indikator Penggunaan Berulang	84
4.3.3.3 Indikator Perekomendasi Kepuasan	84
4.3.3.3 Indikator Kesiediaan Kenaikan Harga.....	85
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	86
4.4.1 Normalitas.....	86
4.4.2 Heterokedestisitas	87
4.4.3 Multikolinieritas.....	88
4.5 Hasil Analisis Data.....	89
4.5.1 Uji Hipotesis	89
4.5.2 Uji R^2	91
4.5.3 Hasil Uji t.....	91
4.5.3.1 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan	91
4.5.3.2 Hasil Uji Pengaruh Lokasi	92
4.5.3.3 Hasil Uji Pengaruh Harga	93
4.5.4 Hasil Uji F.....	93
4.6 Pembahasan.....	94
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	94
4.6.2 Pengaruh Lokasi	95
4.6.3 Pengaruh Harga.....	97
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga	98
V. KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103