

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Hasil Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
a. Pengertian Pelayanan	9
b. Teori Kualitas Pelayanan	10
c. Karakteristik Pelayanan	12
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	20

2. Loyalitas Konsumen	24
a. Pengertian Loyalitas Konsumen	24
b. Dimensi Loyalitas Konsumen	27
c. Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Islam.....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis Penelitian.....	34
1. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Loyalitas Konsumen	35
2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Loyalitas Konsumen.....	35
3. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Loyalitas Konsumen	36
4. Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Loyalitas Konsumen	36
5. Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Loyalitas Konsumen.....	37
6. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Loyalitas Konsumen	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Jenis dan Sumber Data	40
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Populasi dan Sampel	41
E. Definisi Operasional.....	42
F. Tahap Pengolahan Data.....	46
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
1. Uji Validitas Instrumen	47
2. Uji Reliabilitas Instrumen	48
H. Deskriptif Statistik	48
I. Uji Asumsi Klasik	48
1. Uji Normalitas.....	48
2. Uji Multikolinieritas.....	49
3. Uji Autokorelasi	49
4. Uji Heterokedastisitas	49

J. Uji Statistik.....	50
1. Analisis Regresi Berganda	50
2. Uji t Parsial.....	50
3. Uji F	51
4. Koefisien Determinasi (R^2)	52

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PO. Haryanto Kudus.....	54
1. Sejarah PO. Haryanto Kudus	54
2. Visi dan Misi PO. Haryanto Kudus.....	56
3. Struktur Organisasi PO. Haryanto Kudus	57
B. Gambaran Umum Responden.....	58
1. Usia Responden.....	58
2. Pendidikan Terakhir Responden	58
3. Jenis Kelamin Responden	59
C. Deskripsi Data Penelitian	60
1. Keandalan (X1).....	61
2. Daya Tanggap (X2)	62
3. Jaminan (X3).....	62
4. Empati (X4).....	62
5. Bukti Fisik (X5)	63
6. Loyalitas konsumen (Y)	63
D. Uji Instrumen Penelitian.....	64
1. Uji Validitas Instrumen	64
2. Uji Reliabilitas Instrumen	69
E. Uji Asumsi Klasik	69
1. Uji Normalitas.....	69
2. Uji Multikolinieritas.....	69
3. Uji Autokorelasi	71
4. Uji Heterokedastisitas	71
F. Hasil Analisis Statistik	72

1. Analisis Regresi Linier Berganda	72
2. Uji t.....	74
3. Uji F	76
4. Koefisien Determinasi.....	76
G. Pembahasan	77
1. Pengaruh Keandalan terhadap Loyalitas Konsumen.....	77
2. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Loyalitas Konsumen	78
3. Pengaruh Jaminan terhadap Loyalitas Konsumen	80
4. Pengaruh Empati terhadap Loyalitas Konsumen	81
5. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Loyalitas Konsumen.....	83
6. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Loyalitas Konsumen	84

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian.....	87
C. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Volume Penumpang Bus PO. Haryanto Kudus	3
1.2 Data Keluhan Pelanggan PO. Haryanto Kudus Tahun 2018	4
2.1 Penelitian Terdahulu	28
3.1 Definisi Operasional.....	43
3.2 Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	49
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	58
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.4 Data Hasil Penelitian.....	60
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	64
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	65
4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	66
4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	66
4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	67
4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	68
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	69
4.12 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.13 Hasil Analisis Statistik	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
4.1 Struktur Organisasi PO. Haryanto Kudus	7

