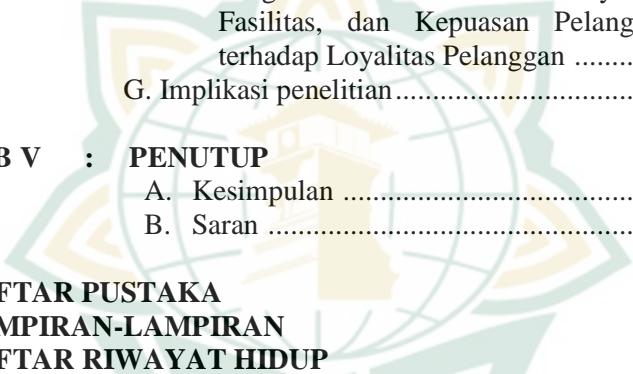


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	7
1. Kualitas Pelayanan	7
2. Fasilitas	10
3. Kepuasan Pelanggan	12
4. Loyalitas Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Berfikir	18
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	22
B. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22
2. Sampel	23
C. Identifikasi Variabel	23
1. Variabel independen	24
2. Variabel dependen	24

D.	Variabel Operasional	24
1.	Variabel Kualitas Pelayanan	24
2.	Variabel fasilitas	24
3.	Variabel Kepuasan Pelanggan	25
4.	Variabel Loyalitas pelanggan	26
E.	Teknik Pengumpulan Data	26
1.	Metode Kuesioner atau Angket	26
2.	Metode Dokumentasi	27
F.	Teknik Analisis Data	28
1.	Uji Validitas Instrument	28
2.	Uji Reliabilitas	28
G.	Analisis Data	28
1.	Uji Hipotesis	28
2.	Uji F	29
3.	Uji Koefisien Determinasi	29
4.	Analisis Regresi Berganda	29
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Objek Penelitian	31
1.	Sejarah Singkat PO. New Shantika	31
2.	Visi dan Misi PO. New Shantika	31
3.	Struktur Organisasi PO. New Shantika	32
B.	Gambaran Umum Responden	32
1.	Jenis Kelamin Responden	32
2.	Pendidikan Terakhir Responden	33
3.	Usia Responden	33
4.	Pekerjaan Responden	34
5.	Berapa Kali Menggunakan PO. New Shantika	35
C.	Deskripsi Data Penelitian	35
1.	Kualitas Pelayanan	36
2.	Fasilitas	38
3.	Kepuasan Pelanggan	39
4.	Loyalitas Pelanggan	40
D.	Hasil Uji Instrumen	41
1.	Uji Validitas	41
2.	Uji Reliabilitas	43
E.	Uji Pra Syarat	43
1.	Uji Regresi Berganda	44



2. Uji Koefisien Determinasi	45
3. Uji F	45
4. Uji T	46
F. Pembahasan	47
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan	47
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas pelanggan	49
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	50
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	51
G. Implikasi penelitian.....	52
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Definisi operasional variabel	24
Tabel	3.2	Skala Likert	27
Tabel	4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel	4.2	Deskripsi pendidikan terakhir responden.....	33
Tabel	4.3	Deksripsi usia responden	34
Tabel	4.4	Deskripsi Pekerjaan Responden	34
Tabel	4.5	Frekuensi menggunakan PO. New Shantika....	35
Tabel	4.6	Hasil jawaban responden semua variabel X dan Y	35
Tabel	4.7	Hasil uji validitas instrument	41
Tabel	4.8	Hasil uji reliabilitas instrument	42
Tabel	4.9	Hasil ringkasan uji hipotesis	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	kerangka konsep penelitian	18
Gambar	4.1	Struktur organisasi PO. New Shantika	32