

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	7
1.3.Tujuan dan manfaat penelitian	7
1.3.1.Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2.Manfaat penelitian	8
1.4.Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1. Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2. Konsep Loyalitas Pelanggan	17
2.1.3. Jenis – jenis Loyalitas Konsumen	20
2.1.4. Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	22
2.1.5. Strategi meningkatkan loyalitas pelanggan	26
2.1.6. Pengukuran loyalitas pelanggan	29
2.2. Kepuasan Pelanggan	31
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	31

2.2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	37
2.2.3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	39
2.2.4. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	41
2.2.5. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan	42
2.2.5. Keterkaitan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen	43
2.3. Penelitian Terdahulu	45
2.4. Hipotesis	46
2.5 Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	48
3.2. Operasional Variabel.....	48
3.3. Jenis dan sumber data.....	50
3.4. Populasi dan sampel.....	50
3.5. Teknik pengumpulan data.....	51
3.6. Teknik analisis data.....	51
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.2. Visi dan Misi Perusahaan	56
4.3. Struktur Organisasi.....	56
4.4. Aktivitas Perusahaan	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Identifikasi Responden.....	59
5.1.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	59

5.1.2. Identifikasi Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	60
5.1.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
5.1.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
5.2. Uji Validitas Dan Reabilitas.....	63
5.2.1. Uji Validitas.....	63
5.2.2. Uji Reabilitas	65
5.3. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan	66
5.3.1. Loyalitas Pelanggan	67
5.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	101
6.2. Saran	102
DAFTAR PUTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Tetap Tahun 2016	6
Tabel 2.1 Alternatif Defenisi Kepuasan pelanggan	34
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Overasional Variabel	48
Tabel 5.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 5.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 5.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 5.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 5.5 Uji Validitas	64
Tabel 5.6 Reability Statistik	65
Tabel 5.7 Kreteria Penilaian	66
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai Untuk Setia Terhadap Jasa Rarisa Fessh Laundry	67
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Rarisa Fessh Laundry Menjadi Pilihan Pertama	68
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Mencuci Pakaian di Laundry Lain	69
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Kecil Sekali Untuk Mencuci di Laundry Lain.	70
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Besar Kemungkinan Tetap Mencuci di Rarisa Fressh Laundry	72
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan Kepada Orang Lian	73

Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Sabar dalam Memberikan Layanan Kepada Pelanggan	74
Tabel 5.15 Tanggapan Respondean Mengenai Memberikan Informasi Tentang Jasa yang akan di berikan	77
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Memahami Kebutuhan dan Harapan Pelanggan.....	79
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Menanggapi Permintaan Pelanggan denga Cepat	80
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Memiliki Kemampuan dalam Bidang Jasa Laundry	81
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Selalu Menjaga Kebersihan dan Kerapian	82
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Dapat Menumbuhkan Rasa Aman Kepada Pelanggan	83
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Karyawan Dalam Memberikan Layanan dengan cepat	84
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan	86
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai selalu membantu kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan.....	87
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai kesungguhan terhadap kepentingan pelanggan.....	88
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Rarisa Fresh Laundry Strategis dan mudah dijangkau.....	89
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai kondisi kawasan Rarisa Fresh Laundry Terlihat Bersih.....	90
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan dan jaminan para pelanggan saat laundry di Rarisa Fresh Laundry	91
Tabel 5.27 Rakapitulasi Data Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	93
Tabel 5.29 Hasil Perhitungan SPSS 21	95
Tabel 5.30 Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 5.31 Coefficients	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Tetap Tahun 2016	6
Tabel 2.1 Alternatif Defenisi Kepuasan pelanggan	34
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Overasional Variabel	48
Tabel 5.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 5.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 5.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 5.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 5.5 Uji Validitas	64
Tabel 5.6 Reability Statistik	65
Tabel 5.7 Kreteria Penilaian	66
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai Untuk Setia Terhadap Jasa Rarisa Fessh Laundry	67
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Rarisa Fessh Laundry Menjadi Pilihan Pertama.....	68
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Mencuci Pakaian di Laundry Lain	69
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Kecil Sekali Untuk Mencuci di Laundry Lain.	70
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Besar Kemungkinan Tetap Mencuci di Rarisa Fressh Laundry	72
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan Kepada Orang Lian.....	73

Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Sabar dalam Memberikan Layanan Kepada Pelanggan	74
Tabel 5.15 Tanggapan Respondean Mengenai Memberikan Informasi Tentang Jasa yang akan di berikan	77
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Memahami Kebutuhan dan Harapan Pelanggan.....	79
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Menanggapi Permintaan Pelanggan dengan Cepat	80
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Memiliki Kemampuan dalam Bidang Jasa Laundry	81
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Selalu Menjaga Kebersihan dan Kerapian	82
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Dapat Menumbuhkan Rasa Aman Kepada Pelanggan	83
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Karyawan Dalam Memberikan Layanan dengan cepat	84
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan	86
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai selalu membantu kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan.	87
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai kesungguhan terhadap kepentingan pelanggan.....	88
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Rarisa Fresh Laundry Strategis dan mudah dijangkau.....	89
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai kondisi kawasan Rarisa Fresh Laundry Terlihat Bersih.....	90
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan dan jaminan para pelanggan saat laundry di Rarisa Fresh Laundry	91
Tabel 5.27 Rakapitulasi Data Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	93
Tabel 5.29 Hasil Perhitungan SPSS 21	95

Tabel 5.30 Koefisien Determinasi..... 96

Tabel 5.31 Coefficients 97



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 2 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan <i>Relation between satisfaction & loyalty</i>	44
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4 Struktur Organisasi.....	56

