

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmanirrahiim**

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat diiringi salam peneliti sampaikan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan ke alam hidup yang penuh dengan ilmu pengetahuan, kedamaian dan kebahagiaan.

Seiring dengan itu penelitian skripsi ini sebagian salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana. Setelah melalui prosedur yang ditentukan oleh jurusan dalam hal penelitian skripsi, maka terwujudlah skripsi yang berjudul **"Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Klien PT Global Artha Future"**.

Karya ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa doa dan bantuan dari semua pihak yang terkait, dan selalu peduli kepada peneliti, yang pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan penuh rasa senang dan haru. Oleh karena itu pada kesempatan ini juga dengan ketulusan dan keikhlasan hati peneliti mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kepada Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.

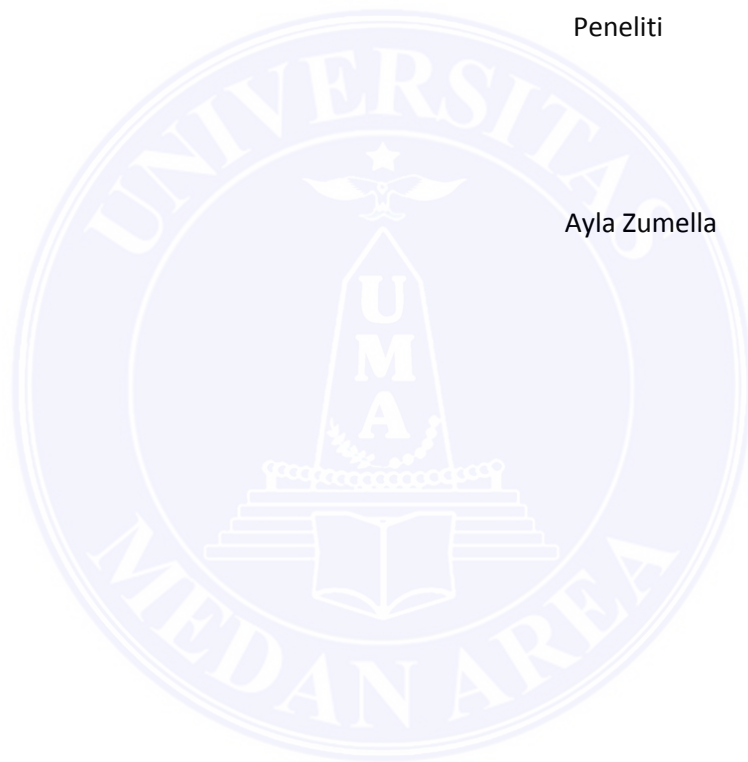
3. Bapak Prof. DR. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Dan Ketua Sidang Meja Hijau bagi peneliti . Semoga Fakultas Psikologi Universitas Medan Area selalu yang terbaik.
4. Bapak, Azhar Aziz, S.Psi, M.A Pembimbing I, yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu yang berharga dan beliau telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran mulai dari awal penyusunan skripsi sampai selesai penulisan skripsi ini.
5. Ibu Salamia Sari Dewi, S.Psi, M.Psi. selaku Pembimbing II, yang tidak bosan, dengan tekun, teliti dan sabar, bersedia meluangkan waktu dan pikirannya di tengah-tengah kesibukkan beliau dan ketulusan memberikan masukan-masukan yang berarti pada peneliti.
6. Ibu Dra. Cut Metia, M.Si selaku ketua dalam sidang meja hijau.
7. Bapak Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku sekretaris dalam sidang meja hijau.
8. Kedua orang tua peneliti Ayahanda Zurisman dan Ibunda Meli Diani, abangku Aldo dan Awang serta adikku Ega yang telah memberikan dukungan moril, materil serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan sampai meraih gelar Sarjana.
9. Seluruh dosen, Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Medan Area yang telah banyak membantu peneliti dalam pengurusan berkas sampai selesai, dan bagian perpustakaan yang telah banyak membantu peneliti sejak awal kuliah sampai pada penyusunan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman mahasiswa stambuk 2011 yang selama kuliah kita jalani bersama dan pacarku Ardi Ashari.

Akhir kata peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, kiranya mendapat imbalan yang pantas dari Allah SWT. Amin.

Medan, 7 Januari 2016

Peneliti

Ayla Zumella



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Loyalitas Klien .....	11
1. Pengertian Loyalitas Klien .....	11

2. Aspek-aspek Loyalitas Klien.....	13
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas klien.....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	19
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Klien.....	24
D. Kerangka Konseptual .....	26
E. Hipotesis .....	26

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian.....	27
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	27
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Validitas Dan Reliabilitas .....	30
G. Analisis Data .....	33

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. ....	Gam
baran Subjek Penelitian.....	35
B. ....	Orien
tasi Kancah dan Persiapan Penelitian.....	35

1. ....	Orien
tasi Kancah .....	35
2. ....	Persi
apan Penelitian .....	35
a.....	Persi
apan Adminitrasi .....	36
b.....	Persi
apan Alat Ukur .....	36
1. Skala Kualitas Pelayanan .....	36
2. Skala Loyalitas Klien .....	37
C. ....	Pelak
sanaan Penelitian .....	38
1. ....	Uji
Coba Alat Ukur .....	39
D. ....	Anali
sa Data dan Hasil Penelitian .....	42
1. ....	Uji
Asumsi .....	42
a.....	Uji
Normalitas .....	42
b.....	Uji
Linieritas .....	43

2. ....	Hasil
Perhitungan Korelasi <i>r Product Moment</i> .....	45
3. ....	Perhi
tungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik .....	46
E. ....	Pemb
ahasan .....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. ....	Simp
ulan .....	50
B. ....	Saran
.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xii
<b>LAMPIRAN</b> .....	xiii

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Distribusi Butiran Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba....	37
Tabel 2 : Distribusi Butiran Skala Loyalitas Klien Sebelum Uji Coba.....	38
Tabel 3 : Distribusi Butiran Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba .....	40
Tabel 4 : Distribusi Butiran Skala Loyalitas Klien Setelah Uji Coba.....	41
Tabel 5 : Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	43
Tabel 6 : Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan .....	44
Tabel 7 : Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis <i>r Product Moment</i> .....	45
Tabel 8 : Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik Dan Empirik .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Alat Ukur Penelitian .....	i
Lampiran B : Data Penelitian .....	ii
Lampiran C : Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	ii
Lampiran D : Uji Normalitas .....	iv
Lampiran E : Uji Linearitas.....	v
Lampiran F : Uji Hipotesis.....	vi
Lampiran G : Surat Penelitian .....	vii

