

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat-Nya dan Limpahan Karunianya berupa Kesehatan, Kekuatan, serta Keselamatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan tepat waktu. Adapun penyusun skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

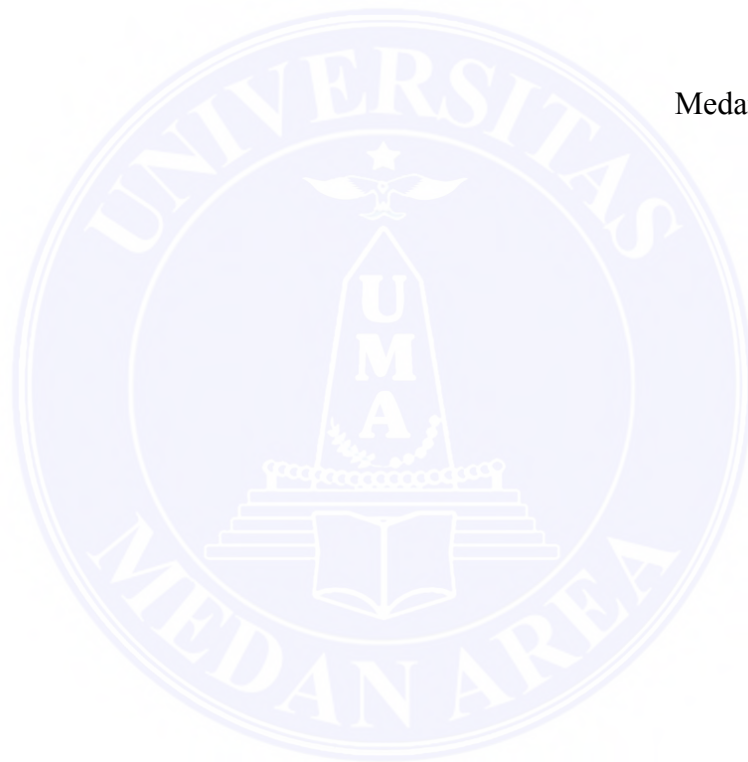
Selama proses penyusunan skripsi ini, penyusun tidak lupa dari bimbingan, bantuan, dan dukungan serta ingin menghaturkan rasa terima kasih yang tidak terbatas kepada :

1. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan motivasi, do'a, semangat dan dukungan berupa moril maupun materil kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area dan dosen pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan dosen pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan.

7. Seluruh teman-teman yang memberikan semangat, doa, motivasi, dan bantuan kepada penulis.

Akhirnya saya sebagai penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan dapat menjadi sumbangan pikiran bagi pembaca terutama rekan-rekan mahasiswa/i Akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Medan, 11 April 2017



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
A. Teori Tentang Kualitas Pelayanan .....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2. Arti Penting Kualitas Pelayanan .....	7
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	8
4. Manfaat dan Tujuan Kualitas Pelayanan .....	8
5. Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
B. Teori Tentang Harga .....	11
1. Pengertian Harga .....	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....	11
3. Indikator Harga .....	12
C. Teori Kepuasan konsumen .....	13
1. Pengertian Kepuasan konsumen .....	13
2. Manfaat Kepuasan konsumen .....	14
3. Teori Kepuasan Konsumen .....	15
4. Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
D. Teori Loyalitas konsumen.....	20
1. Pengertian Loyalitas konsumen .....	20
2. Karakteristik Loyalitas konsumen .....	21

3. Indikator Loyalitas Konsumen .....	22
E. Penelitian Terdahulu.....	22
F. Kerangka Konseptual.....	24
G. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
1. Jenis Penelitian .....	26
2. Lokasi Penelitian .....	26
3. Waktu Penelitian .....	26
B. Populasi dan Sampel .....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel.....	31
G. Analisis Jalur.....	33
1. Model Penelitian.....	33
2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	35
4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
1. Gambaran Umum Universitas Medan Area .....	37
2. Visi dan Misi Umum Universitas Medan Area .....	37
3. Struktur Organisasi.....	38
4. Tentang PT Gojek Indonesia.....	39
B. Persepsi Responden Penelitian.....	40
1. Kualitas Pelayanan .....	40
2. Harga .....	42
3. Kepuasan Konsumen.....	44
4. Loyalitas Pelanggan .....	45
C. Pengujian Asumsi Path.....	46
1. Uji Normalitas Sebaran .....	46

2. Pengujian Outliner.....	47
3. Deteksi <i>Multicolinierity</i> dan <i>Singularity</i> .....	51
4. Pengujian Hipotesis.....	52
D. Konversi Diagram Jalur ke dalam Model.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

No	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu.....	23
3.1. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	27
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	30
4.1. Persepsi Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	40
4.2. Persepsi Responden mengenai Harga.....	42
4.3. Persepsi Responden mengenai Kepuasan Konsumen .....	44
4.4. Persepsi Responden mengenai Loyalitas Pelanggan.....	45
4.5. Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	47
4.6. Hasil Pengujian outliner .....	48
4.7. Hasil Pengujian Multikolierity dan Singularity .....	51
4.8. Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
4.9. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	55

## DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual .....	24
4.1. Struktur Organisasi .....	39
4.2. Model Penelitian.....	54

