

## DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRAC</i> .....	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	5
1.5.1 Kerangka Pemikiran .....	5
1.6 Hipotesis .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSATAKA**

2.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	11
2.4 Pengertian Jasa .....	14
2.4.1 Karakteristik Jasa .....	15
2.4.2 Klarifikasi Jasa .....	16
2.5 Kualitas Jasa.....	18
2.5.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	19
2.6 kesenjangan dalam kualitas jasa .....	20
2.7 Loyalitas Konsumen.....	25
2.8 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	25
2.9 Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	26
2.10 Tingkatan Loyalitas Konsumen .....	28
2.11 Road Map Penelitian Tentang Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen.....	30

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek.....	32
3.1.1 Sejarah Biya Salon Muslimah.....	32
3.1.2 Struktur Organisasi.....	33

3.1.3 Jenis Perawatan .....	36
3.2 Metode Penelitian .....	38
3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	38
3.2.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	38
3.2.3 Populasi, Teknik Sampling dan <i>Sample</i> .....	40
3.2.3.1 Populasi.....	40
3.2.3.2 Teknik Sampling dan <i>Sample</i> Penelitian.....	40
3.2.4 Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	41
3.3 Instrumen, Syarat Instrumen Yang Baik Untuk pedoman Kuisisioner dan Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuisisioner .....	45
3.3.1 Instrumen .....	45
3.3.2 Syarat Instrumen Penelitian (Pedoman Kuisisioner).....	45
3.3.3 Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuisisioner .....	49
3.4 Metode Analisis Data.....	50
3.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	50
3.4.2 Analisi Koefisien korelasi .....	52
3.4.3 Analisi Koefisien Determinasi .....	54
3.4.4 Transformasi Data.....	54
3.5 Uji Hipotesis .....	56
3.5.1 Uji T.....	56

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

4.1 Pelaksanaan Kualitas Jasa Biya Salon Muslimah .....	58
4.1.1 Tanggapan Konsumen Tentang Kualitas Jasa Biya Salon Muslimah.....	60
4.2 Gambaran Umum Responden .....	60
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden .....	63
4.2.2 Tanggapan Konsumen Tentang Kualitas Jasa di Biya Salon Muslimah.....	63
4.2.3 Pedoman Untuk Menentukan Klasifikasi Masing-Masing Pertanyaan.....	71
4.3 Tanggapan Konsumen Tentang Loyalitas Konsumen Biya Salon Muslimah.....	73
4.3.1 Pedoman Untuk Menentukan Klasifikasi Masing-Masing Pertanyaan.....	76
4.4 Besarnya Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Biya Salon Muslimah.....	77
4.4.1 Analisis Regresi .....	79
4.5 Pengujian Hipotesis.....	81

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....83

5.2 Saran.....84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model kesenjangan dalam kualitas jasa .....	24
2.2 Desain Loyalitas Konsumen .....	26
3.1 Struktur Organisasi .....	34
3.2 Logo Perusahaan .....	34
4.1 Sertifikat Pelatihan .....	59
4.2 Kurva Uji-t Dua Pihak Variabel Kualitas Jasa Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung .....	3
Tabel 1.2 Paradigma Penelitian.....	9
Tabel 2.1 Road Map .....	30
Tabel 3.1 Uraian Pekerjaan.....	35
Tabel 3.2 Jenis jenis Perawatan .....	36
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel 3.4 Uji Validitas Kualitas Jasa .....	48
Tabel 3.5 Uji Validitas loyalitas Konsumen .....	48
Tabel 3.6 Nilai Reabilitas.....	49
Tabel 3.7 Kriteria Jawaban dan <i>Skoring</i> Penilain Responden .....	50
Tabel 3.8 Rentang Klarifikasi Variabel .....	50
Tabel 3.9 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi	
Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4.1 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pengunjung	
Biya Salon Muslimah.....	60
Tabel 4.2 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan	
Jasa Biya Salon Muslimah .....	60
Tabel 4.3 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan	
Perwatan Yang Dilakukan Di Biya Salon Muslimah.....	61
Tabel 4.4 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.5 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan	

Tingkat Kunjungan.....	62
Tabel 4.6 Biya Salon Muslimah Melakukan Perawatan Tepat Waktu Sesuai Yang di Janjikan.....	64
Tabel 4.7 Gedung Biya Salon Muslimah Terlihat Menarik.....	65
Tabel 4.8 Fasilitas Yang Ada di Salon Biya Muslimah Lengkap.....	65
Tabel 4.9 Penilaian Responden Tentang Biya Salon Muslimah Selalu Terlihat Bersih.....	66
Tabel 4.10 Penilaian Responden Tentang Terdapat Parkir Yang Luas Di Biya Salon Muslimah.....	66
Tabel 4.11 Seragam Karyawan Biya Salon Muslimah Rapih.....	67
Tabel 4.12 Terdapat Papan Media Promosi di Biya Salon Muslimah.....	67
Tabel 4.13 Karyawan Biya Salon Muslimah Senantiasa Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan.....	68
Tabel 4.14 Karyawan Biya Salon Muslimah Cepat Dalam Melayani Tamu.....	68
Tabel 4.15 Karyawan Biya Salon Muslimah Bersikap Sopan Terhadap Pelanggan.....	69
Tabel 4.16 Karyawan Biya Salon Muslimah Ahli Dalam Melakukan Perawatan.....	69
Tabel 4.17 Karyawan Biya Salon Muslimah Memahami Kebutuhan Spesifik Tamu.....	70
Tabel 4.18 Penilaian Responden Tentang Karyawan Biya Salon Muslimah Memberikan Perhatian Yang Lebih Terhadap Tamu.....	70
Tabel 4.19 Total Pembobotan Variabel Kualitas jasa.....	72



Tabel 4.20 Saya Mengunjungi Biya Salon Muslimah Secara Teratur .....	73
Tabel 4.21 Saya Selalu Melakukan Jasa Perawatan	
Di Biya Salon Muslimah .....	74
Tabel 4.22 Saya Selalu Melakukan Perawatan Biya Salon Muslimah	
Minimal Satu Bulan Sekali .....	74
Tabel 4.23 Saya Selalu Melakukan Perawatan Di Biya Salon Muslimah .....	75
Tabel 4.24 Saya Tidak Tertarik Pada Jasa Yang Ditawarkan	
Oleh Salon Muslimah Lain .....	75
Tabel 4.25 Total Pembobotan Variabel Loyalitas Konsumen .....	77
Tabel 4.26 MSI ( <i>Method Of Success</i> ) Pertanyaan Satu Pada	
Variabel Kualitas Jasa .....	78
Tabel 4.27 Korelasi Antara Kualitas Jasa Dengan Loyalitas Konsumen.....	79
Tabel 4.28 Pengaruh Kualitas Jaa Dengan Loyalitas Konsumen .....	80
Tabel 4.29 Koefisien Regresi.....	80
Tabel 4.30 Uji t Hitung Variabel Kualitas Jasa Terhadap	
Loyalitas Konsumen.....	81