

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP MUTU PELAYANAN
AWAK ARMADA BUS PARIWISATA DENGAN
LOYALITAS KONSUMEN**

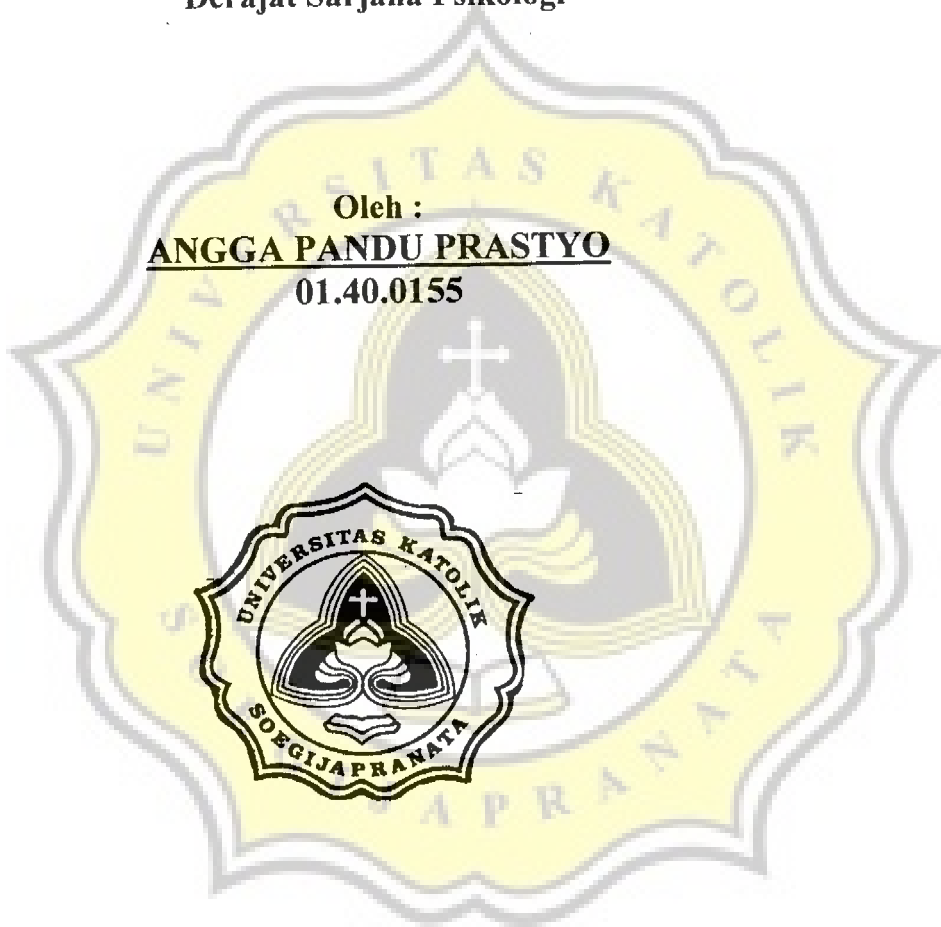
SKRIPSI

**Diajukan kepada Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi**

Oleh :

ANGGA PANDU PRASTYO

01.40.0155



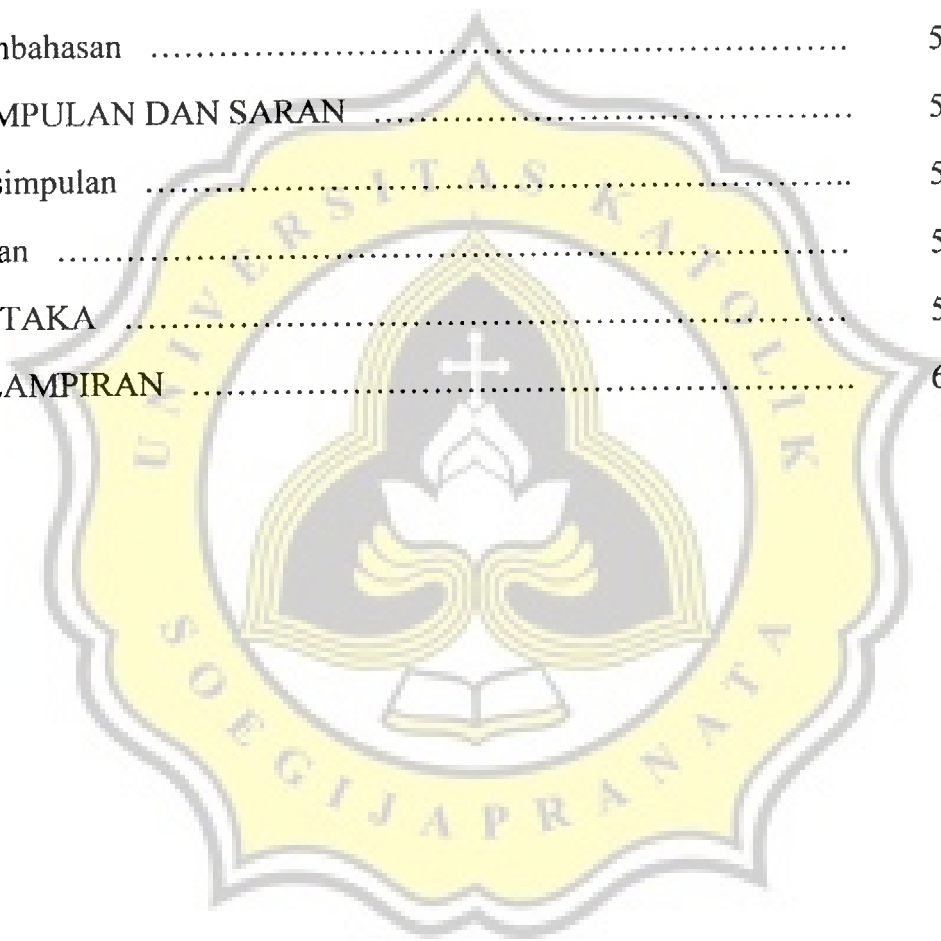
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2005**

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Syarat Memperoleh Gelar Sarjana	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	9
C. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
A. Loyalitas Konsumen	10
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	10
2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ...	12
3. Indikator – indikator Loyalitas Konsumen	15
B. Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	18
1. Pengertian Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	18
2. Pengukuran Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	22

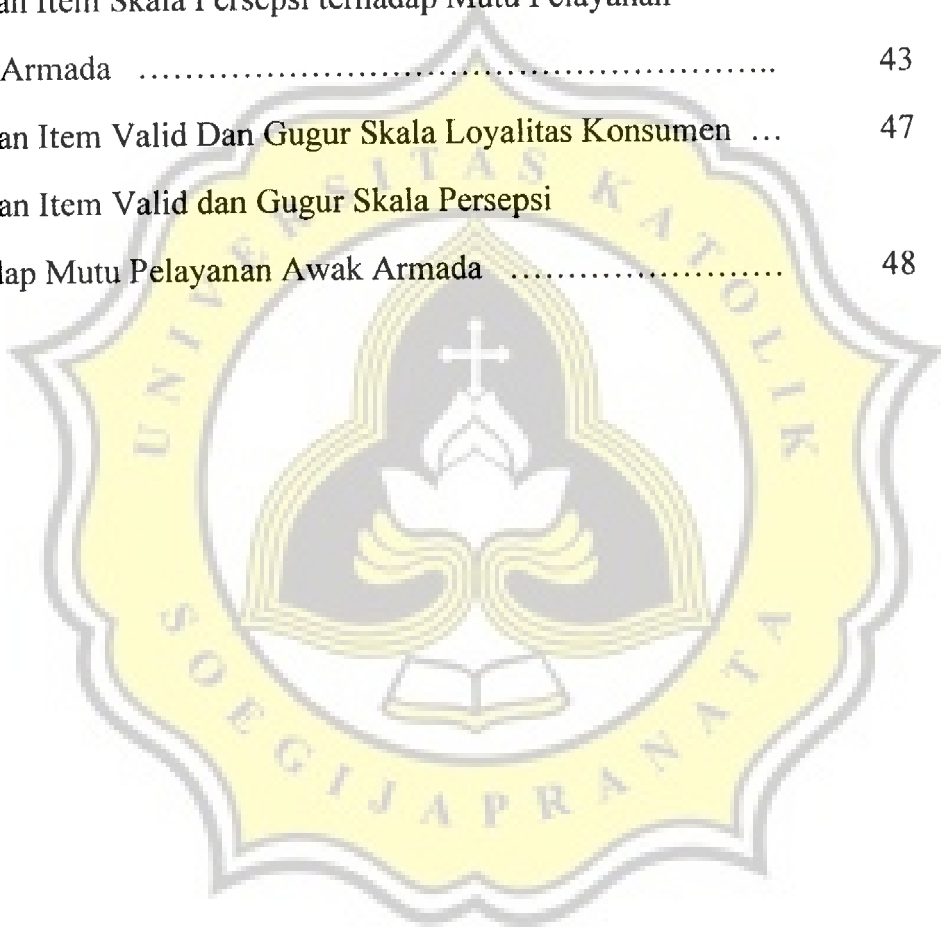
C. Hubungan Antara Persepsi terhadap Mutu Pelayanan	
Awak Armada dengan Loyalitas Konsumen	24
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian yang Digunakan	29
B. Identifikasi Variabel Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
1. Loyalitas Konsumen	29
2. Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	30
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Metode Pengumpulan Data	32
1. Alat Pengumpulan Data	32
2. <i>Blue Print</i> dan Cara Penilaian	32
F. Validitas dan Reliabilitas	36
1. Validitas Alat Ukur	36
2. Reliabilitas Alat Ukur	37
G. Metode Analisis Data	38
BAB IV PERSIAPAN PELAKSANAAN PENELITIAN	39
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	39
B. Persiapan Penelitian	41
1. Penyusunan Skala Penelitian	41
2. Tahap Perijinan Penelitian	44
C. Pelaksanaan Penelitian	44
D. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	46

1. Skala Loyalitas Konsumen	46
2. Skala Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Uji Asumsi	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Linieritas	50
2. Uji Hipotesis	50
B. Pembahasan	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1	<i>Blue Print Blue Print</i> Skala Loyalitas Konsumen	34
Tabel 2	<i>Blue Print</i> Skala Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	35
Tabel 3	Sebaran Item Skala Loyalitas Konsumen	42
Tabel 4	Sebaran Item Skala Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	43
Tabel 5	Sebaran Item Valid Dan Gugur Skala Loyalitas Konsumen ...	47
Tabel 6	Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	48



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A SKALA PENELITIAN	62
A-1 Skala Loyalitas Konsumen	64
A-2 Skala Skala Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	67
LAMPIRAN B DATA KASAR	73
B-1 Data Kasar Loyalitas Konsumen	74
B-2 Data Kasar Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	77
LAMPIRAN C VALIDITAS DAN RELIABILITAS	79
C-1 Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Konsumen	80
C-2 Validitas dan Reliabilitas Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	83
LAMPIRAN D DATA PENELITIAN	87
D-1 Data Penelitian Minat Loyalitas Konsumen	88
D-2 Data Penelitian Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	92
D-3 Data Penelitian Kepercayaan Diri	117
LAMPIRAN E UJI ASUMSI	95
E-1 Uji Normalitas	96
E-2 Uji Linieritas	99
LAMPIRAN F ANALISIS DATA	101
LAMPIRAN G SURAT IJIN PENELITIAN DAN BUKTI PENELITIAN	
G-1 Surat Ijin Penelitian	105

