**DAFTAR ISI**

**Halaman**

# ABSTRAK i

# *ABSTRACT*  ii

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xiv**

**DAFTAR LAMPIRAN xv**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Identifikasi Masalah 7

 1.3 Batasan Masalah 8

 1.4 Rumusan Masalah 8

 1.5 Tujuan Penelitian 9

 1.6 Manfaat Penelitian 9

**BAB II LANDASAN TEORITIS 11**

 2.1 Tarif 11

 2.1.1 Definisi Tarif 11

 2.1.2 Kebijakan Penentuan Tarif 12

 2.1.3 Jenis-Jenis Tarif 13

 2.1.4 Indikator Tarif 15

 2.2 Kualitas Pelayanan 16

 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 16

 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 17

 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan 19

 2.3 Loyalitas Konsumen 20

 2.3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen 20

 2.3.2 Tahapan Loyalitas Konsumen 21

 2.3.3 Jenis-jenis Loyalitas Konsumen 22

 2.3.4 Indikator Loyalitas Konsumen 24

 2.4 Penelitian Terdahulu 25

 2.5 Kerangka Konseptual 27

 2.6 Hipotesis 28

**BAB III METODE PENELITIAN 30**

 3.1 Desain Penelitian 30

 3.2 Populasi dan Sampel 31

 3.2.1 Populasi 31

 3.2.2 Sampel 31

 3.3 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian 32

 3.3.1 Lokasi Penelitian 32

 3.3.2 Objek Penelitian 32

 3.3.3 Waktu Penelitian 32

 3.4 Variabel dan Indikator Penelitian 33

 3.4.1 Variabel Penelitian 33

 3.4.2 Indikator Penelitian 34

 3.5 Definisi Operasional Variabel 35

 3.6 Skala Pengukuran Variabel 36

 3.7 Sumber Data 36

 3.8 Teknik Pengumpulan Data 37

 3.9 Teknik Analisis Data 38

 3.9.1 Uji Instrumen 39

 3.9.1.1 Uji Validitas 39

 3.9.1.2 Uji Reliabilitas 40

 3.9.2 Analisis Regresi Berganda 42

 3.9.3 Uji Asumsi Klasik 43

 3.9.3.1 Uji Normalitas 43

 3.9.3.2 Uji Multikolinieritas 43

 3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas 44

 3.9.4 Pengujian Hipotesis 45

 3.9.4.1 Uji t (Parsial) 45

 3.9.4.2 Uji F (Simultan) 46

 3.9.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R2) 47

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48**

 4.1 Gambaran Umum 48

 4.1.1 Visi dan Misi CV. Rambe Jaya Travel 48

 4.1.2 Struktur Organisasi 49

 4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi 50

 4.2 Hasil Penelitian 54

 4.2.1 Deskripsi karakteristik Responden 54

 4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel 55

 4.2.2.1 Jawaban Responden terhadap variabel Tarif (X1) 55

 4.2.2.2 Kualitas Pelayanan (X2) 59

 4.2.2.3 Jawaban Responden terhadap variabel Loyalitas Konsumen (Y) 64

 4.3 Analisis Data dan Pembahasan 67

 4.3.1 Hasil Uji Instrumen 67

 4.3.1.1 Uji Validitas 67

 4.3.1.2 Uji Reliabilitas 69

 4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik 70

 4.3.2.1 Uji Normalitas 70

 4.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas 72

 4.3.2.3 Uji Multikolinieritas 73

 4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 74

 4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis 76

 4.3.4.1 Uji t (Uji Parsial) 76

 4.3.4.2 Uji F (Uji Simultan) 78

 4.3.4.3 Uji R2 (Uji Determinasi) 79

 4.4 Pembahasan 80

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 82**

 5.1 Kesimpulan 82

 5.2 Saran 82

**DAFTAR PUSTAKA 84**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penumpang CV. Rambe Jaya Travel Rantau Prapat Tahun 2019-2020 2

Tabel 1.2 Daftar Tarif CV. Rambe Jaya Travel Rantau Prapat 2

Tabel 1.3 Data Pra Survey CV. Rambe Jaya Travel Rantau Prapat 3

Tabel 1.4 Data Penumpang CV. Pelangi Travel Rantau Prapat Tahun 2019-2020 4

Tabel 1.5 Daftar Tarif CV. Pelangi Travel Rantau Prapat 5

Tabel 1.6 Data Pra Survey CV. Rambe Jaya Travel Rantau Prapat 5

Tabel 2.1 Jenis-jenis Loyalitas Konsumen 23

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 33

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 35

Tabel 3.3 Skala Likert 36

Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Korelasi 41

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 55

Tabel 4.3 Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel (X1) 55

Tabel 4.4 Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel (X1) 56

Tabel 4.5 Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel (X1) 56

Tabel 4.6 Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel (X1) 57

Tabel 4.7 Jawaban Pertanyaan No. 5 Variabel (X1) 57

Tabel 4.8 Jawaban Pertanyaan No. 6 Variabel (X1) 58

Tabel 4.9 Jawaban Pertanyaan No. 7 Variabel (X1) 58

Tabel 4.10 Jawaban Pertanyaan No. 8 Variabel (X1) 59

Tabel 4.11 Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel (X2) 59

Tabel 4.12 Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel (X2) 60

Tabel 4.13 Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel (X2) 60

Tabel 4.14 Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel (X2) 61

Tabel 4.15 Jawaban Pertanyaan No. 5 Variabel (X2) 61

Tabel 4.16 Jawaban Pertanyaan No. 6 Variabel (X2) 62

Tabel 4.17 Jawaban Pertanyaan No. 7 Variabel (X2) 62

Tabel 4.18 Jawaban Pertanyaan No. 8 Variabel (X2) 63

Tabel 4.19 Jawaban Pertanyaan No. 9 Variabel (X2) 63

Tabel 4.20 Jawaban Pertanyaan No. 10 Variabel (X2) 64

Tabel 4.21 Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel (Y) 65

Tabel 4.22 Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel (Y) 65

Tabel 4.23 Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel (Y) 66

Tabel 4.24 Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel (Y) 66

Tabel 4.25 Validitas Indikator Variabel 68

Tabel 4.26 Reliabilitas Indikator Variabel (Alpha) 69

Tabel 4.27 One-Sample Kolmogrov Smirnov Test 72

Tabel 4.28 Hasil Uji Multikolinieritas 74

Tabel 4.29 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 75

Tabel 4.30 Hasil Uji t (Uji Parsial) 77

Tabel 4.31 Hasil Uji F (Uji Simultan) 78

Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 79

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 28

Gambar 4.2 Diagram Histogram 70

Gambar 4.3 Grafik Normal Probability Plot 71

Gambar 4.4 Grafik Catterplot 73

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lembaran Pernyataan Kuesioner 86

Lampiran 2. Data Tabulasi Jawaban 124 Responden 91

Lampiran 3. Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Rasa Menggunakan SPSS Versi 22 103

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas 107

Lampiran 5. r table 108

Lampiran 6. t table 109

Lampiran 7. F table 110