

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI MEDIA *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA
PT. ASURANSI CHUBB SYARIAH INDONESIA
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ISLAMIYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2023 M / 1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI MEDIA ONLINE
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA
PT. ASURANSI CHUBB SYARIAH INDONESIA
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Islamiyati

180105030465

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN ASURANSI SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M/ 1444

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Islamiyati
NIM : 180105030465
Tempat/Tgl. Lahir : Binuang, 20 Juli 1999
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Islamiyati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin”

Ditulis oleh : Islamiyati

N I M : 180105030465

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Binuang, 20 Juli 1999

Alamat : Jln. Tanah Rata, RT/RW 004/001, Desa Padang Sari, Kec. Binuang, Kab. Tapin, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

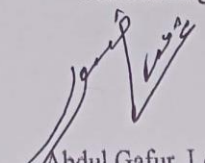
Banjarmasin, 28 Desember 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1
Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,




Lutpi Sahak, S.H.I, M.Si.
NIP 198109212008011008

Pembimbing I



Abdul Gafur, Lc, MA
NIP 198103022009011014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Islamiyati , telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H, Fathurrahman Azhari, M. HI

1.

(ketua)

2. Dr. Ilham Akbar, S.H. M. Kn

2.

(Anggota)

3. H. Abdul Gafur, Lc. M.A

3.

(Anggota)

4. Difi Dahliana, M.E.I

4.

(Anggota)

ABSTRAK

Islamiyati. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc, MA

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas.

Dalam era industri jasa termasuk jasa asuransi kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan perusahaan mampu bersaing secara kompetitif. PT. Asuransi chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memiliki jaringan yang begitu luas sehingga dalam pelayanannya menggunakan media *online* sebagai alat komunikasi dengan nasabahnya. Media *online* sendiri memiliki kekurangan dan kelebihan. Namun perusahaan akan tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik agar para nasabahnya mendapat kepuasan dan tetap loyalitas terhadap perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*) yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 orang nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. teknik perhitungannya menggunakan pengukuran skala *Likert* yang di uji menggunakan SPSS 22 *for windows* dan teknik analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil Uji t dan koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa pertama, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan dengan nilai nilai signifikansi 0,000 dan uji R sebesar 80,5 %. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansi 0,000 dan uji R sebesar 69,2 %.

MOTTO

“ Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya”

- **Al- Ma'idah ayat 2**

“ Untuk memberikan pelayanan yang nyata, Anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau di ukur dengan uang, yaitu ketulusan dan Integritas”

- **Don Alden Adams**

PERSEMBAHAN

Rasa syukur tiada henti nya terucap kepada Allah SWT, Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini merupakan karya sederhana yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai yaitu:

Ayah Ibu ku tercinta

Yang telah memberi banyak kasih sayang yang luar biasa, memberi banyak dukungan dan semangat serta tiada henti nya mendoakan ku setiap hari nya. Terimakasih atas segala yang telah kau kalian berikan dan itu tak kan pernah ku lupakan.

Untuk kakak ku dan adikku tersayang

terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah kalian berikan kepada ku hingga akhirnya aku berada ditahap ini.

Untuk dosen pembimbing

Bapak Abdul Gafur, Lc, MA

Terimakasih atas segala kritik dan saran serta segala ilmu yang bapak berikan kepada saya selama bimbingan, semoga apa yang bapak berikan dapat menjadi amal jariyah nanti nya. .

Untuk teman seperjuangan ku Jurusan Asuransi Syariah angkatan 2018 terimakasih atas segala doa, dukungan dan semangat yang telah kalian berikan kepadaku.

Teruntuk teman-teman terdekat ku, sahabat-sahabat ku yang nama nya tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala doa, bantuan, dukungan dan semangat hingga akhirnya aku berada ditahap ini. Segala yang kalian berikan tak akan pernah terlupakan.

Hanya ucapan terimakasih yang dapat saya berikan semoga Allah selalu mempermudah segala urusan ku dan urusan kalian. Dan semoga Allah selalu memberikan rahmat dan berkah untuk kita semua. Aamiin Ya rabbal Alamin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	◌ْ	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>
مكتّبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila di kehendaknya lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	Au

	و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autād</i>
--	--------------------	---------	--------------------------------

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

	أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--	----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di *idgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulis Kata-kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisnya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media *Online* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Jurusan Asuransi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, penulisan skripsi ini telah banyak mendapat dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, waktu dan lain sebagai nya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.Si. dan Elida Mahriani, MM. Selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Abdul Gafur, Lc., MA., Selaku dosen pembimbing yang selama ini telah memberikan saran serta meluangkan waktu nya kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberi banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Pendidik Fakultas dan Bisnis Islam,
6. Bapak Satria Surya Irawan dan Eka Rahman selaku manajer dan Admin PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. yang telah

banyak membantu serta meluangkan waktu nya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.

7. Nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang telah sudi dalam meluangkan waktu nya untuk mengisi koesioner guna memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan-kebaikan para pihak yang terkait. Akhir kata penulis pengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan Ekonomi dan Bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 29 Desember 2022

Penulis

(Islamiyati)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Hipotesis Penelitian	9
H. Kajian Pustaka	9
I. Sistematika Penulisan	11
 BAB II KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS	 14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas pelayanan	14
2. Kualitas Pelayanan menurut Presfektif Islam	14
3. Demensi Pelayanan menurut Presfektif Islam	23
B. Kepuasan	29
1. Pengertian Kepuasan	29
2. Kepuasan Menurut Presfektif Islam	30
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	32
C. Loyalitas.....	33
1. Pengertian Loyalitas	33
2. Loyalitas menurut Presfektif Islam	35
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel	40
E. Data dan Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Skala Pengukuran	42
H. Instrumen Pengumpulan Data	43
I. Teknik Pengolahan Data	45
J. Teknik Analisis Data	46
 BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	 50
A. Penyajian Data	50
B. Pengujian Hipotesis	76
C. Interpretasi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.	92
 BAB V PENUTUP.....	 94
A. Simpulan	94
B. Saran-Saran	95
 DAFTAR PUSTAKA.....	 96
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 99
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	 123

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	43
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Polis	54
Tabel 4.6 Jawaban Responden dari Item soal “ Pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Menyapa dengan Salam”	55
Tabel 4.7 Jawaban Responden dari Item Soal “Busana yang digunakan Pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Sesuai Dengan Syariah Islami”	56
Tabel 4.8 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Menyediakan Media Pelayanan yang Mudah digunakan”	57
Tabel 4.9 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Mudah di Hubungi Melalui WhatsApp atau Telepon Seluler”	58
Tabel 4.10 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Memberi Kemudahan dan Keamanan Dalam Pembayaran Kontribusi dan Klaim Melalui Bank Syariah”	59
Tabel 4.11 Jawaban Responden dari Item Soal “Pelayanan yang di Berikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Sesuai yang diharapkan”	60
Tabel 4.12 Jawaban Responden dari Item Soal “Respon PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin sangat cepat dan sesuai dengan yang di tanyakan”	61

Tabel 4.13 Jawaban Responden dari Item Soal “Pencatatan dan Perhitungan Premi yang di berikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Sangat Akurat dan Mudah di Pahami”	62
Tabel 4.14 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Meminta Maaf Ketika Terjadi Kesalahan dalam Pelayanan”	63
Tabel 4.15 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Dapat Memahami Kebutuhan Nasabah”	64
Tabel 4.16 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Memberikan Perhatian Dengan Senang Hati”	65
Tabel 4.17 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Menyampaikan Informasi Dengan Baik dan Jelas”	66
Tabel 4.18 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Merespon Dengan Baik Jika Terjadi Komplain”	67
Tabel 4.19 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Menanggapi Keluhan Dengan Baik”	68
Tabel 4.20 Jawaban Responden dari Item Soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Memberikan Rasa Aman Ketika Melakukan Transaksi”	68
Tabel 4.21 Jawaban Responden dari Item Soal “Saya Merasa Puas Dengan Kinerja PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang Cepat dan Tanggap”	69
Tabel 4.22 Jawaban Responden dari Item Soal “Saya Merasa Puas Dengan Media Pelayanan yang dipakai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ini Mudah Digunakan”	70

Tabel 4.23 Jawaban Responden dari Item Soal “Saya Merasa Puas Mendapat Pelayanan yang Ramah dari PT. Asuransi Chubb Indonesia Cabang Banjarmasin”	71
Tabel 4.24 Jawaban Responden dari Item Soal “Saya Merasa Puas Dengan Kualitas Pelayanan yang di Berikan oleh PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin”	72
Tabel 4.25 Jawaban Responden dari Item Soal “Saya Melakukan Pembelian Polis Asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin Secara Berulang”	73
Tabel 4.26 Jawaban Responden dari Item Soal “Saya Memiliki Kecendrungan Tetap Setia dan Loyal Terhadap PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin”	74
Tabel 4.27 Jawaban Responden dari Item Soal “ Saya Merekomendasikan Jasa Asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ini Kepada Keluarga dan Teman Saya”	75
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.29 Hasil Uji Reabilitas	79
Tabel 4.30 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)	81
Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas (Y2)	82
Tabel 4.32 Hasil Uji Heterokedastisitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan (Y1)	84
Tabel 4.33 Hasil Uji Heterokedastisitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas (Y2)	85
Tabel 4.34 Hasil Uji Autokolerasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan (Y1)	86
Tabel 4.35 Hasil Uji Autokolerasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas (Y2)	87
Tabel 4.36 Hasil Uji Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan (Y1)	89

Tabel 4.37 Hasil Uji Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas (Y2)	89
Tabel 4.38 Hasil Uji R-Squaer Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan (Y1)	91
Tabel 4.39 Hasil Uji R-Squaer Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas (Y2)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	8
-------------------------------------	---