



UNIVERSITAS INDONESIA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGI TERCIPTANYA  
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN  
GERAIHALO  
( Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi )

T E S I S

NYOMAN INDRA GUNADHIE

0706185995

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA

JAKARTA  
Juni, 2010



UNIVERSITAS INDONESIA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGI TERCIPTANYA  
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN  
GERAIHALO  
( Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi )

T E S I S

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi.

NYOMAN INDRA GUNADHIE  
0706185995

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
Kekhususan : Administrasi Dan Kebijakan Bisnis

JAKARTA  
Juni, 2010

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Nyoman Indra Gunadhie

NPM : 0706185995

Tanda Tangan :

Tanggal : Juli 2010

**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM PASCA SARJANA ILMU ADMINISTRASI**

**TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS**

Judul Tesis: : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi Terciptanya Loyalitas  
Pelanggan Pengguna Layanan GeraiHalo  
(Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi)  
Penyusun : Nyoman Indra Gunadhie  
N P M : 0706185995  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi Bisnis

Jakarta, Juni 2010  
Pembimbing Tesis

**( Ir. Ihsanuddin Usman, MBA.)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Nyoman Indra Gunadhie  
 NPM : 0706185995  
 Program Studi : Ilmu Administrasi  
 Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi Terciptanya  
 Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Geraihalo  
 (Studi Kasus Di Geraihalo Harapan Indah Bekasi)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI :

Ketua Sidang : Prof. Dr.Eko Prasoj, Mag. Rer. Publ. ( )  
 Pembimbing : Ir. Ihsanuddin Usman, MBA ( )  
 Penguji : Ir. Achmad Purwono, MBA ( )  
 Sekretaris Sidang : Drs. Achmad Lutfi, M.si ( )

Ditetapkan di : Jakarta  
 Tanggal : 21 Juni 2010

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat, nikmat serta kekuasaan-Nya dalam memberikan suatu kekuatan lahir dan batin kepada saya pada saat hiruk pikuk kehidupan yang terus berjalan begitu cepat sehingga atas ijin-Nya juga saya mampu menyelesaikan tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi Terciptanya Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan GeraiHalo ( Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi ).Tesis ini merupakan tugas akhir dari serangkaian tugas yang harus diselesaikan dalam rangka memperoleh derajat Magister Ilmu Administrasi pada Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Karya ilmiah ini bukan sepenuhnya produk mandiri semata namun melalui suatu proses interaksi serta diskusi panjang dengan pembimbing, rekan-rekan yang memberikan masukan serta berbagai referensi hasil karya pemikir yang sesuai dengan topik tesis ini sehingga dapat menghasilkan tesis yang baik. Sebagai manusia biasa yang tak luput dari kekurangan maka dengan ini diharapkan masukan, kritik dan saran yang konstruktif dalam rangka penyempurnaan. Harapannya adalah semoga tulisan ini bermanfaat bagi GeraiHalo pada khususnya dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sehingga dapat berhasil menyelesaikan tesis pada jurusan ini. Untuk itu dengan keikhlasan hati, rasa hormat dan berterima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. dr. Bambang Shergi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Prof. Dr.Eko Prasajo, Mag. Rer. Publ. selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi.
3. Ir. Ihsanuddin Usman, MBA, selaku pembimbing yang berkenan memberikan arahan serta bimbingan selama penulisan tesis ini.
4. Ir. Achmad Purwono, MBA dan Drs. Achmad Lutfi, M.si, selaku dosen penguji dan sekretaris sidang.

5. Ibu Yuanita Susilo, supervisor GeraiHalo Harapan Indah yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk disetujui melakukan riset di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi.
  6. Seluruh staf dan pengajar Program Pasca Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
  7. Kedua orang tua, Made R. Sridhana, S.H. dan Drs.Siti Hidanah serta kakak-kakak ku yang telah memberikan doa yang tak ternilai.
  8. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Pasca Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi Universitas Indonesia Tahun akademik 2007/2008.
  9. Pelanggan GeraiHalo yang telah bersedia membantu untuk mengisi kuesioner sehingga tesis ini dapat selesai.
  10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak masukan dan saran.
- Semoga segala kebaikan serta ketulusan hati semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung akan mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Amin.

Jakarta, Juli 2010

( Nyoman Indra Gunadhie )

HALAMAN PERNYATAAN PERSERTUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nyoman Indra Gunadhie  
NPM : 0706185995  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi Terciptanya Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Geraihalo (Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 21 Juni  
Yang menyatakan

( Nyoman Indra Gunadhie )



**UNIVERSITAS INDONESIA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
 PROGRAM PASCA SARJANA  
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
 KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS**

**ABSTRAK**

Nama : Nyoman Indra Gunadhie  
 NIM : 0706185995  
 Program Studi : Ilmu Administrasi  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi Terciptanya Loyalitas  
 Pelanggan Pengguna Layanan Geraihalo  
 (Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi)

xvii + 124 Halaman + 17 Lampiran + 49 buku + 4 Jurnal + 5 World Wide Web  
 (Internet)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

GeraiHalo Harapan Indah merupakan salah satu cabang dari PT. Telkomsel di daerah Bekasi. Wilayah Bekasi yang cukup potensial bagi penyedia jasa layanan telekomunikasi, tentu saja menjadi rebutan bagi yang berkecimpung di dunia bisnis telekomunikasi ini. Guna meraih potensi yang ada maka GeraiHalo sebagai cabang Telkomsel di Bekasi melakukan suatu strategi terobosan agar dapat bersaing. Persaingan di bisnis selular ini sudah cukup sengit, mengingat pengguna telepon selular sampai saat ini sudah cukup banyak dan telah menjadi suatu kebutuhan.

Segala hal yang menyangkut kebutuhan yang dimiliki oleh pengguna handphone diupayakan terpenuhi oleh GeraiHalo. Upaya yang dilakukan GeraiHalo adalah dengan berupaya memuaskan pelanggannya serta menjaga agar pelanggan tidak berpaling ke perusahaan lainnya bahkan dapat menjadi setia (loyal) terhadap GeraiHalo. Salah satu upaya itu adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Usaha ini ditempuh agar mendapatkan loyalitas pelanggan. Dengan pelanggan yang loyal diharapkan dapat mengurangi biaya pemasaran, meningkatkan transaksi bahkan dapat menarik konsumen baru.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan dengan dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan, menganalisa kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan serta alasan-alasan pelanggan untuk tetap loyal menggunakan layanan GeraiHalo.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif ( *mix method* ). Sedangkan jenis penelitiannya merupakan penelitian kasus. Target dari penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel yang menggunakan layanan GeraiHalo Harapan Indah Bekasi sebagai responden. Sedangkan teknik sampelnya adalah *accidental* dengan jumlah sampel sebanyak 110 sampel.

Sedangkan hasil perhitungan skor terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kinerja GeraiHalo ditinjau dari *Tangibles* (4,05 ), *Reliabilitas* (3,98 ), *Responsiveness* (3,99), *Assurance* (4,07), *Empathy* (3,98). Dari kelima dimensi tersebut maka dapat terlihat *Assurance* (4,07) termasuk kriteria baik.

Pada hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis nol yang diajukan untuk diuji ditolak. Untuk *Assurance* hipotesis alternatifnya ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat hubungan antara *Assurance* dengan loyalitas pelanggan. Untuk dimensi lainnya semua hipotesis nol yang diajukan untuk diuji ditolak, sehingga hipotesis alternatifnya diterima. Selain itu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Hubungan yang ada ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,390.

Pada hasil pelaksanaan kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar pelaksanaan sudah cukup baik, hanya saja pada *assurance* dan *empathy* perlu dibenahi kembali oleh perusahaan karena hasil korelasinya menunjukkan bahwa hubungan yang ada sangat lemah. Rekomendasi dari penelitian ini yaitu agar GeraiHalo Harapan Indah perlu melakukan perumusan kembali pada kebijakan strategis, cermat, terukur dan berkelanjutan dalam rangka untuk merubah kelemahan yang ada menjadi kekuatan bagi GeraiHalo. Pada dimensi *assurance* dan *empathy* perlu dikaji dan direview kembali oleh GeraiHalo.

**UNIVERSITAS OF INDONESIA  
 FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
 DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE  
 POSTGRADUATE PROGRAM  
 ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME  
 MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND BUSINESS**

**ABSTRACT**

Name : Nyoman Indra Gunadhie  
 Study Program : Administrative Science Programme  
 Title : Influence Of Service Quality For Created Customer  
 Loyalty of User GeraiHalo's Services  
 (Case Study In GeraiHalo Harapan Indah Bekasi)

xvii + 124 pages + 17 Attachments + 49 books + 4 Journals + 5 World Wide Web  
 (Internet)

Key word : *Service quality, Customer loyalty*

GeraiHalo Harapan Indah is one of branch from PT. Telkomsel in Bekasi area. Bekasi area is potential enough to service provider of telecommunications, of course it become snatch away for splash around in this telecommunications business world. In order to reach for the existing potential so Geraihalo as branch of Telkomsel in Bekasi do a breakthrough strategy so that can be competed. The competition in this cellular business have strict enough, considering consumer cellular phone untill now have much enough and have become a need.

Every thing is about needs which had by consumer handphone efforted fulfilled by GeraiHalo. Effort that has done by GeraiHalo is trying to satisfy its customer and also take care of the customer do not look away to other companies more over can become loyal to GeraiHalo. One of that effort is giving service which with quality as according to needs and desire of customer. This effort is gone through in order to get the customer loyalty. With the loyal customer which be expected can reduce the expense of marketing, improving transaction even can draw the new consumer.

This research have the target that is to know the service quality has done by a company seenly from importance and customer satisfaction level, analysis the service quality with customer loyalty and also their reasons of customer

persistent to loyal use Geraihalo's services. This Research type is descriptive analysis with the approach of qualitative and quantitative ( mix method ). While its research type is the case research. The target from this research is customer of Telkomsel which using Geraihalo's Harapan Indah Bekasi service as responder. While its sample technique is accidental with total sample about 110 sample.

While result of score calculation to service quality indicate that the GeraiHalo's performance evaluated from *Tangibles* (4,05 ), *Reliabilitas* (3,98 ), *Responsiveness* (3,99), *Assurance* (4,07), *Empathy* (3,98). From fifth of the dimension hence can be seen Assurance (4,07) including as good criterion. The result of test of the hypothesis indicate that not all hypothesis zero that promoted to tested to be refused. For the Assurance of its alternative hypothesis is refused. It means that there are not relation between Assurance with customer loyalty. For other dimension all of hypothesis zero are promoted to tested to be refused, so that its alternative hypothesis are accepted. Besides that there are a relation between service quality with customer loyalty. Existing relation are shown with the correlation coefficient of equal to 0,390.

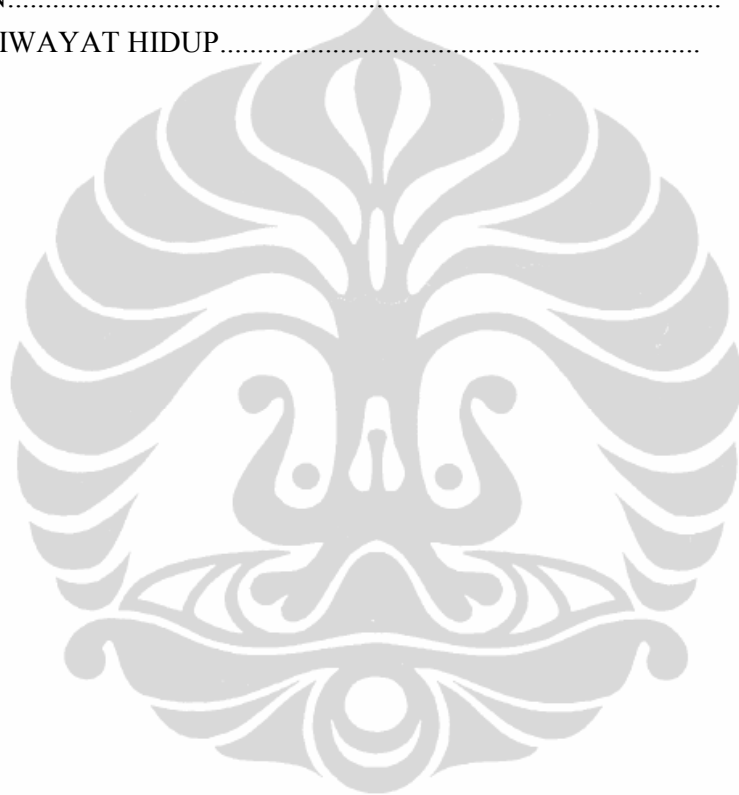
The result of implementation of service quality show most implementation have good enough, just only at assurance and empathy require to be re-corrected by company because its correlation result indicate that the existing relation is very weak. Recommendation from this research that in order to GeraiHalo Harapan Indah need to do the reformulation in strategic policy, careful, measured and sustainable in order to change existing weakness become the strength to GeraiHalo. At dimension of assurance and empathy need to be studied and review again by GeriHalo.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR RUMUS.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	129
I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	9
I.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	10
I.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
I.3.2. Signifikansi Penelitian.....	10
I.4. Sistematika Penulisan .....	11
II. TINJAUAN LITERATUR .....	13
II.1. Konsep Pelanggan.....	13
II.1.1 Konsep Konsumen.....	14
II.2 Persepsi Pelanggan.....	14
II.3 Jasa.....	16
II.3.1 Kualitas Jasa.....	17
II.3.2 Kualitas Total Suatu Jasa.....	18
II.4 Pelayanan.....	18
II.5 Kualitas.....	21
II.5.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	22
II.6 Kepuasan Pelanggan.....	27

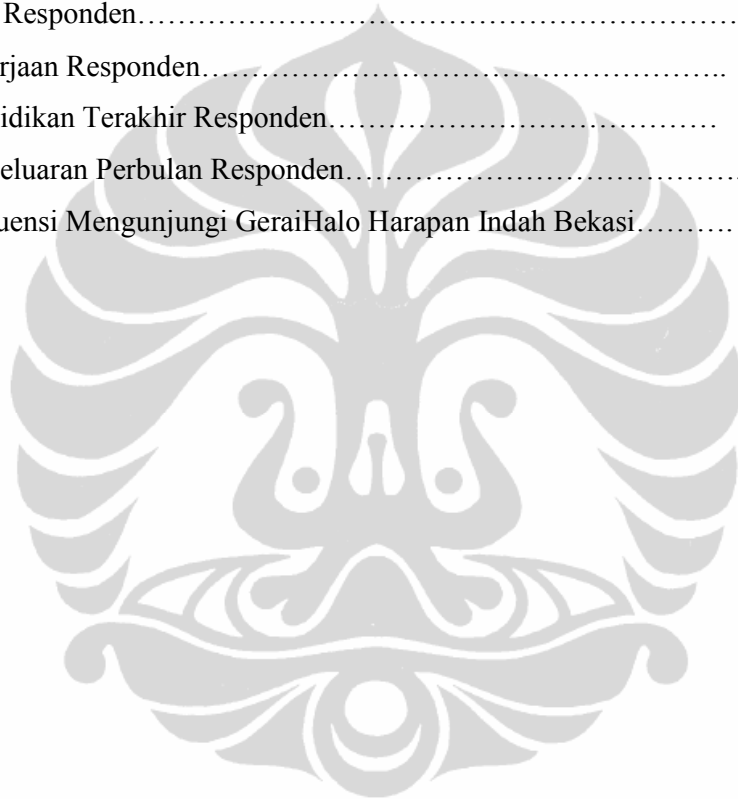
II.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
II.7 Loyalitas.....	36
II.7.1 Tahapan Loyalitas menurut Niegel Hill.....	37
II.7.2 Tipe Loyalitas Konsumen.....	40
II.7.3 Mengukur Loyalitas.....	44
III. METODE PENELITIAN.....	47
III.1 Pendekatan Penelitian.....	47
III.2 Jenis/ Tipe Penelitian.....	47
III.3 Operasional Konsep.....	48
III.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
III.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
III.6 Teknik Analisis Data.....	55
III.7 Keterbatasan Penelitian.....	61
IV. PROFIL PERUSAHAAN.....	61
IV.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	61
IV.2 Data Demografi.....	62
IV.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	63
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
V.1 Profil Responden.....	71
V.2 Analisis Kualitas Pelayanan GeraiHalo Harapan Indah.....	82
V.3 Analisis Loyalitas Pelanggan GeraiHalo Harapan Indah.....	97
V.4 Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	110
V.5 Analisis Korelasi Variabel Penelitian.....	114
V.6 Analisis alasan pelanggan loyal menggunakan layanan di GeraiHalo.....	122

VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	123
VI.1 Kesimpulan.....	123
VI.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA .....	125
LAMPIRAN.....	130
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xxi



## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik</b>	<b>Halaman</b>
I.1. Pertumbuhan Pelanggan Telekomunikasi Selular.....	5
I.2. Jumlah Pelanggan Yang Bertransaksi.....	7
V.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
V.1.2 Usia Responden.....	72
V.1.3 Pekerjaan Responden.....	73
V.1.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	74
V.1.5 Pengeluaran Perbulan Responden.....	75
V.1.6 Frekuensi Mengunjungi GeraiHalo Harapan Indah Bekasi.....	77





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
II.1 Segitiga Jasa ( <i>The Service Triangle</i> ).....	16
II.2 Sistem Bisnis Jasa.....	17
II.3 The Flower Of Services.....	19
II.4 Model Konseptual Servqual.....	25
II.5 Customer Assessment of Service Quality.....	26
II.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	29
II.7 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	30
II.8 Diagram Importance-Performance Matrix.....	33
II.9 Cara Konsumen Menangani Ketidakpuasan.....	35
II.10 A national Customer Satisfaction Barometer.....	39
III.1 Langkah-Langkah Pengujian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	60
V.2.18 Diagram <i>importance and performance matrik</i> .....	93

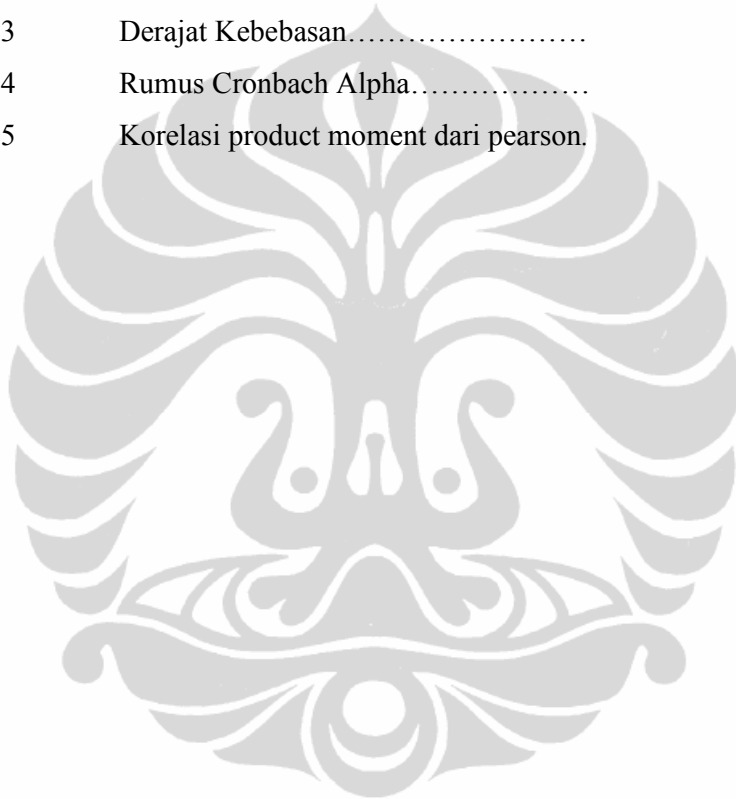
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
II.1	Empat Tipe Loyalitas.....	41
III.3.1	Atribut kualitas pelayanan.....	49
III.3.2	Atribut Loyalitas Pelanggan.....	50
III.4.4.1	Jumlah Pelanggan GeraiHalo Harapan Indah Januari s/d Juli 2009.....	54
III.6.1	Jawaban setiap item.....	56
IV.3.1	Tingkat Pendidikan Karyawan GeraiHalo Harapan Indah.....	66
IV.3.2	Jumlah Pelanggan GeraiHalo.....	68
V.1.7	Nomor aktif HandPhone.....	78
V.1.8	Alasan Menggunakan Layanan GeraiHalo.....	78
V.1.9	Pengguna Provider lain.....	80
V.1.10	Jenis Operator Lain Yang Digunakan.....	80
V.1.11	Alasan menggunakan Telkomsel.....	81
V.2.12	Tabulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	83
V.2.13	Berdasarkan urutan nilai indeks kinerja.....	84
V.2.14	Tabulasi Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	87
V.2.15	Berdasarkan Urutan Nilai Indeks Kinerja.....	88
V.2.16	Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.....	90
V.2.17	Posisi Atribut Kepuasan Dan Kepentingan Pelanggan Dalam Diagram <i>importance &amp; performance</i> .....	92
V.2.19	Rata-rata Skor.....	96
V.3.20	Skala Tingkat Kegiatan Loyalitas Pelanggan.....	97
V.3.21	Indikator Faktor Lain Dibandingkan Harga.....	98
V.3.22	Indikator Variasi produk/layanan.....	99
V.3.23	Perhitungan Skor Dimensi Switcher.....	99
V.3.24	Indikator Jarang Berbelanja di Tempat Lain.....	100

V.3.25	Indikator Jarang Mengevaluasi Perusahaan Lain.....	101
V.3.26	Perhitungan Skor Dimensi Habitual Buyer.....	102
V.3.27	Indikator Membandingkan Tempat Membeli Dengan Yang Lain.....	103
V.3.28	Indikator Rugi Jika Pindah Ke Penyedia Jasa Telekomunikasi Lainnya.....	104
V.3.29	Perhitungan Skor Dimensi Satisfied Buyer.....	104
V.3.30	Indikator Menyukai Perusahaan.....	106
V.3.31	Indikator Menyampaikan Hal Positif Perusahaan Kepada Pihak Lain.....	106
V.3.32	Perhitungan Skor Dimensi Liking The Brand.....	107
V.3.33	Indikator Merekomendasikan Perusahaan Kepada Pihak Lain.....	108
V.3.34	Indikator Membanggakan Perusahaan Kepada Pihak Lain	109
V.3.35	Perhitungan Skor Dimensi Committed.....	109
V.4.1.36	Koefisien Korelasi Item terhadap Total.....	111
V.4.2.37	Skala dan Reliabilitas Indikator Penelitian.....	113
V.5.38	Koefisien Korelasi Rho Spearman Antara Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan...	114
V.5.3.39	Koefisien Korelasi Rho Spearman Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	120
V.5.3.40	Dimensi dari Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	121

**DAFTAR RUMUS**

<b>Rumus</b>		<b>Halaman</b>
Rumus III.6.1	Nilai Korelasi Spearman Rank.....	56
Rumus III.6.2	Uji- T.....	57
Rumus III.6.3	Derajat Kebebasan.....	57
Rumus III.6.4	Rumus Cronbach Alpha.....	58
Rumus III.6.5	Korelasi product moment dari pearson.	59



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

Nama : NYOMAN INDRA GUNADHIE  
Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Januari 1980  
Agama : Islam  
Status Pernikahan : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Nusantara Raya No. 181 Depok Utara, 16421,  
Kota Depok, Jawa Barat.  
E-mail : nyomi99@yahoo.com

**PENDIDIKAN**

1. Tahun 1999-2004 : Universitas Gadjah Mada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Yogyakarta.
2. Tahun 1995-1998 : SMA Negeri 1 di Depok
3. Tahun 1992-1995 : SMP Negeri 2 di Depok
4. Tahun 1986-1992 : SD Negeri Beji VII di Depok
5. Tahun 1985-1986 : TK Tunas Bakti di Depok