

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	14
1.2.1. Identifikasi Masalah	14
1.2.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1. Maksud Penelitian	15
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.4.1. Kegunaan Praktis	17
1.4.2. Kegunaan Akademis	17
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
1.5.1. Lokasi Penelitian	18
1.5.2. Waktu Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	20

2.1. Kajian Pustaka	20
2.1.1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	20
2.1.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.1.1.2. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	21
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.2. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	25
2.1.2.1. Definisi Kepercayaan	25
2.1.2.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	26
2.1.2.3. Dimensi Kepercayaan	27
2.1.2.4. Indikator Bukti Fisik	28
2.1.3. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	28
2.1.3.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	28
2.1.3.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
2.1.3.3. Faktor – Faktor Loyalitas Pelanggan	30
2.1.3.4. Tahap – Tahap Loyalitas Pelanggan	32
2.1.3.5. Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.4. Penelitian Terdahulu	34
2.2. Kerangka Pemikiran.....	40
2.2.1. Hubungan Kualitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.2.2. Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42

2.2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
2.3. Hipotesis	44
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	46
3.1. Objek Penelitian.....	46
3.2. Metode Penelitian	46
3.2.1. Desain Penelitian.....	48
3.2.2. Operasional Variabel	51
3.2.3. Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	55
3.2.3.1. Sumber Data (Primer & Sekunder).....	55
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data	56
3.2.4. Teknik Sampling	59
3.2.5. Teknik Pengumpulan	60
3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.3.1. Uji Validitas	63
3.3.2. Uji Reliabilitas	65
3.3.3. Uji MSI	67
3.4. Metode Analisis dan Uji Hipotesis	68
3.4.1. Analisis Deskriptif / Kualitatif.....	69
3.4.2. IPA (<i>importance performance analysis</i>)	70

3.4.3. Analisis Verifikatif/Kuantitatif	73
3.4.4. Pengujian Hipotesis.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	85
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	85
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	85
4.1.2. Struktur Organisasi	86
4.1.3. Uraian Tugas	87
4.2. Hasil Pembahasan Penelitian	89
4.2.1. Karakteristik Responden	89
4.2.1.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	89
4.2.1.2. Karakteristik Usia Responden.....	90
4.2.1.3. Karakteristik Pekerjaan Responden	91
4.3. Analisis Deskriptif	92
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan pada Konsumen Amaris Hotel Setiabudhi Bandung	93
4.3.1.1. Kinerja Kualitas Pelayanan (X1)	93
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan pada Konsumen Amaris Hotel Setiabudhi Bandung	107
4.3.2.1. Harapan Kualitas Pelayanan (X1)	107
4.3.3. IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	122
4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan pada Konsumen Amaris Hotel Setiabudhi Bandung	127

4.3.5. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan pada Amaris Hotel Setiabudhi Bandung	136
4.4. Analisis Verifikatif.....	143
4.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	143
1. Uji Normalitas	143
2. Uji Multikolinieritas.....	145
3. Uji Heteroskedastisitas.....	146
4.4.2. Persamaan Regresi Linier Berganda	148
4.4.3. Analisis Korelasi	150
4.4.3.1. Analisis Korelasi Parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	
4.4.3.2. Analisis Korelasi Parsial antara Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	151
4.4.3.3. Analisis Korelasi Simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	154
4.4.4. Analisis Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	155
4.5. Pengujian Hipotesis	157
4.5.1. Pengujian Hipotesis secara parsial (uji t).....	157
4.5.2. Pengujian Hipotesis secara simultan (uji f)	161
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	164
5.1. Kesimpulan	164
5.2. Saran	165
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN.....

