DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

MOTTO..... iii

ABSTRACT..... iv

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN..... xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 9

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 10

1.2.2 Rumusan Masalah..... 10

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 11

1.3.1 Maksud Penelitian..... 11

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 11

1.4. Kegunaan Penelitian..... 11

1.4.1. Kegunaan Praktis..... 11

1.4.2. Kegunaan Akademis..... 12

PDFCreate.5 Trial
www.ovidvanzacom.com

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka..... 14

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 14

2.1.2 Pengertian Kepercayaan..... 19

2.1.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan..... 21

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian..... 25

2.1.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... 26

2.1.4.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... 27

2.2. Kerangka Pemikiran..... 27

2.3. Hipotesis..... 36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian..... 37

3.2. Metode Penelitian..... 38

3.2.1 Desain Penelitian..... 38

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 40

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 43

3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder)..... 43

PDF Create:5 Trial
www.pdfvulcan.com

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data (Penentuan sampel minimal)..... 44

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 46

3.2.4.1 Uji Validitas.....48

3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 50

3.2.4.3 Uji MSI (data ordinal ke interval)..... 52

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 53

3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 53

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....70

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 70

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan..... 75

4.1.3 Job Description.....76

4.1.4 Aktivitas Perusahaan..... 88

4.2. Karakteristik Responden.....89

4.3. Analisis Deskriptif..... 92

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan..... 93

4.3.1.1 Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Panorama Lembang..... 93

4.3.1.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan di Hotel Panorama Lembang.....106

4.3.1.3 Importance Performance Analysis.....119

4.3.2 Kepercayaan di Hotel Panorama Lembang……121

PDFCreate DF Trial
www.softwinza.com

4.3.3 Loyalitas Pelanggan di Hotel Panorama Lembang…… 124

4.4. Analisis Verifikatif.....127

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan

di Hotel panorama Lembang.....127

4.4.2 Persamaan Linear Berganda.....127

4.4.3 Analisis Korelasi..... 129

4.4.3.1 Analisis Korelasi Simultan Antara Kualitas

Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) dengan

Loyalitas Pelanggan (Y)……130

4.4.3.2 Analisis Korelasi parsial Antara Kualitas

Pelayanan (X_1)) dengan

Loyalitas Pelanggan (Y)……... 130

4.4.3.3 Analisis Korelasi parsial Antara Kualitas

Pelayanan (X_1)) dengan

Loyalitas Pelanggan (Y)……... 131

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi..... 132

4.4.3.1 Penguji Hipotesis…….....133

4.4.3.2 Penguji Hipotesis secara simultan (Uji F)……133

4.4.3.3 Penguji Hipotesis secarasimultan(UjiT)……..... 134 1

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....138

5.2. Saran.....139

DAFTAR PUSTAKA.....141

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PDF Create Trial
www.activation.com