DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TABEL xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 11

1.2.1 Identifikasi Masalah 11

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Akademis 13
1.4.2 Kegunaan Praktis 14
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 15
1.5.1 Lokasi Penelitian 15
1.5.2 Waktu Penelitian 15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 16
2.1.1 Jasa 16
2.1.1.1 Pengertian Jasa 16
2.1.1.2 Karakteristik-karakteristik Jasa 17
2.1.1.3 Jasa Hotel dan Jenis-jenis Perhotelan 19
2.1.2 Kualitas Pelayanan 20
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 20
2.1.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan 21
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 22
2.1.3 Kepuasan Pelanggan 26
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 26
2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Kepuasan Pelanggan 27
2.1.4 Kepercayaan 28
2.1.4.1 Pengertian Kepercayaan 28
2.1.4.2 Manfaat dan Tujuan Kepercayaan 30

2.1.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan 31
2.1.4.5 Indikator Kepercayaan 32
2.1.5 Loyalitas Pelanggan 33
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 33
2.1.5.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan 35
2.1.5.3 Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. 36
2.1.5.4 Indikator Loyalitas Pelanggan 36
2.1.6 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 38
2.2 Kerangka Pemikiran..... 40
2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan. 41
2.2.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan 42
2.2.3 Keterkaitan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan 43
2.3 Hipotesis..... 45
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian..... 46
3.2 Metode Penelitian..... 47
3.2.1 Desain Penelitian..... 48
3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 51
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 55
3.2.3.1 Sumber Data..... 55
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 56

3.2.3.2.1 Populasi 56

3.2.3.2.2 Sampel 57

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 59

3.2.4.1 Uji Validitas 61

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 63

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 66

3.2.5.1 Rancangan Analisis 66

3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif (kualitatif) 66

3.2.5.1.2 Analisis Kuantitatif (verifikatif) 71

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 80

4.1.1 Sejarah Perusahaan 80

4.1.2 Struktur Organisasi 88

4.1.3 Deskripsi Tugas 88

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 91

4.2 Pembahasan Penelitian 92

4.2.1 Karakteristik Responden 92

4.2.2 Analisis Deskriptif 98

4.2.2.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelanggan Pada Hotel Grand Pasundan Convention 98

4.2.2.2 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Pada Hotel Grand Pasundan Convention Bandung 129
4.2.2.3 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Grand Pasundan Convention Bandung..... 142
4.2.3 Analisis Verifikatif..... 148
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Pasundan Convention Bandung Baik Secara Simultan dan Parsial..... 148
4.2.3.1 Pengajuan Asumsi Klasik 149
4.2.3.1.1 Uji Normalitas..... 150
4.2.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas..... 151
4.2.3.1.3 Uji Multikolinieritas..... 152
4.2.4 Persamaan Regresi Linier Berganda 153
4.2.5 Analisis Korelasi 154
4.2.5.1 Analisis Korelasi Simultan..... 155
4.2.5.2 Analisis Korelasi Parsial 156
4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi..... 157
4.2.7 Pengujian Hipotesis..... 161

4.2.7.1 Pengajuan Hipotis Simultan (Uji F)..... 161

4.2.7.2 Pengajuan Hipotesis Parsial (Uji T)..... 163

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 168

5.1 Saran..... 171

DAFTAR PUSTAKA 175

LAMPIRAN 180