DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN……. i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN …… ii
ABSTRAK…… iii
ABSTRAC…… iv
KATA PENGANTAR……..… v
DAFTAR ISI…… viii
DAFTAR GAMBAR……... xii
DAFTAR TABEL…… xii
DAFTAR LAMPIRAN ……..….. xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang ……..... 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ……..... 10
1.2.1 Identifikasi Masalah ……. 10
1.2.2 Rumusan Masalah ……. 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian …… 11
1.3.1 Maksud Penelitian ……. 11
1.3.2 Tujuan Penelitian …… 11
1.4 Kegunaan Penelitian ……. 12
1.4.1 Kegunaan Praktis …… 12
1.4.2 Kegunaan Akademis ……. 13
1.5 Lokasidan Waktu Penelitian …….. 13
1.5.1 Lokasi Penelitian …… 13
1.5.2 Waktu Penelitian …… 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Halaman

2.1 Kajian Pustaka …….. 15

2.1.1 Jasa……..... 15

2.1.1.1 Pengertian Jasa …… 15

2.1.1.2 Karakteristik Jasa ……... 16

2.1.2 Kualitas Pelayanan …….. 17

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan ……..…….. 17

2.1.2.2 Faktor – faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan … 17

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan ……..… ……..…. 19

2.1.3 Kepercayaan Pelanggan ……..…. 21

2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan ……. 21

2.1.3.2 Sifat-sifat Kepercayaan ……... 22

2.1.3.3 Alat Ukur Kepercayaan …….. 23

2.1.4 Kepuasan konsumen …….. 24

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan konsumen …… 24

2.1.4.2 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan ……..…..…… 25

2.1.4.3 Teknik Pengukuran Kepuasan pelanggan …….. 26

2.1.5 Loyalitas Pelanggan 27

2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan …….…… 27

2.1.5.2 Jenis – jenis Loyalitas …… 28

2.1.5.4 Indikator Loyalitas Pelanggan …….……..… 30

2.1.6 Hasil Penelitian Sebelumnya …… 31

2.2 Kerangka Pemikiran ..……..34

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel ……..……..…… 36

2.2.1.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan……...……36

Halaman

2.2.1.2 Keterkaitan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan ……...…… 37

2.2.1.3 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan…….…… 37

2.3 Hipotesis ……. 39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian …… 41

3.2 Metode Penelitian…… 41

3.2.1 Desain Penelitian ……. 42

3.2.2 Operasionalisasi Variabel …… 43

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data …… 45

3.2.3.1 Sumber Data ……. 45

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data …… 47

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data …….. 47

3.2.4.1 Uji Validitas …… 49

3.2.4.2 Uji Reliabilitas …… 50

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis ……. 52

3.2.5.1 Rancangan Analisis ……. 52

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis ……. 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan …….. 69

4.1.1 Sejarah Perusahaan …….. .. 69

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan ……..…… 71

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan…… ……...…… … …. 73

Halaman

4.1.4 *Job Description* …… …..... . 74
4.1.5 Aktivitas Perusahaan …… …. 75
4.2 Hasil Peneltian …….. 76
4.2.1 Profil Karakteristik Pelanggan …….. 76
4.2.2 Tanggapan Pealnggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Imah Seniman Lembang Bandung …… 80
4.2.3 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pada Imah Seniman Lembang Bandung ……..…… 100
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Imah Seniman Lembang Bandung …… 108
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..…….. 113
4.3.1 Analisa Regresi Berganda 113
4.3.2 Analisis Korelasi ……..…… 114
4.3.3 Koefisien Determinasi 116
4.3.4 Pengujian Hipotesis ……..……. 118
4.3.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan 118
4.3.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan ……..…… 123
5.2 Saran …… 124
DAFTAR PUSTAKA …… 125
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

No Judul Gambar Halaman

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran ……... 38

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian ……..... 38

Gambar 3.1 Kuadran *Importance-Performance Analysis*…..…… 59

Gambar 3.2 Daerah Penarikandan PenolakanHipotesis …….. 67

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Imah Seniman Lembang Bandung Imah Seniman Lembang Bandung ……...….. 73

Gambar 4.2 Digaram Kartesius Kinerja dan Harapan Kualitas Pelayanan …..…… 99

Gambar 4.3 Digaram Kartesius Kinerja dan Harapan Kepercayaan ……..…. 108

Gambar 4.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 Uji t 123

Gambar 4.5 Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 Uji t 124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Objek Wisata Di Lemban …….……..…….. 2

Tabel 1.2 Konsumen Yang Melakukan Kunjungan ke Tempat Wisata Imah Seniman Pada Tahun 2010 – 2012 …..…… 5

Tabel 1.3 Survei Loyalitas Pelanggan pada tempat wisata Umah Seniman Lembang Bandung …… ……... 5

Tabel 1.4 Survei Kepercayaan pada tempat wisata Umah Seniman Lembang Bandung ……. 7

Tabel 1.5 Survei Kualitas Pelayanan pada tempat wisata Umah Seniman Lembang Bandung ……. 8

Tabel 1.6 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian …….. 14

Tabel 2.1 Perbedaandan Persamaan Hasil Penelitian Terdahulu ……... 31

Tabel 3.1 Desain Penelitian …… 42

Tabel 3.2 Oprasionalisasi Variabel ……. 43

No Judul Tabel Halaman

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel (X1, X2 dan Y) ……..…... 52
Tabel 3.4 hasil pengujian reliabilitas variabel (x) dan (y) ……...…. 54
Tabel 3.5 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Idea …… 56
Tabel 3.6 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan 57
Tabel 3.7 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas... 57
Tabel 3.8 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ……..……..64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin dan Usia Pengunjung ……...……. 76
Tabel 4.2 Usia Pengunjung …….…….……...…. 77
Tabel 4.3 Pendidikan Pengunjung …… 78
Tabel 4.4 Pekerjaan Pengunjung …….. 78
Tabel 4.5 Penghasilan Pengunjung ……. 79
Tabel 4.6 Kelengkapan Fasilitas ……... 80
Tabel 4.7 Kerapihan Karyawan …… 81
Tabel 4.8 Kestrategisan Lokasi …….. 82
Tabel 4.9 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi Bukti Nyata 83
Tabel 4.10 Kecepatan Pelayanan dari Karyawan …… 84
Tabel 4.11 Keakuratan dalam Melakukan Pelayanan ……..…….. 85
Tabel 4.12 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi Kehandalan 86
Tabel 4.13 Kepedulian Karyawan Terhadap Keluhan Pelanggan ……..……... 86
Tabel 4.14 Kepedulian dalam Pelayanan ……...……... 87
Tabel 4.15 Kesiapan Karyawan ……...…… 88
Tabel 4.16 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi Ketanggapan 89
Tabel 4.17 Pengetahuan Karyawan ……... 90
Tabel 4.18 Kesopanan Karyawan …….. 90
Tabel 4.19 Kemampuan Karyawan dalam Melakukan Pelayanan ……... 91
Tabel 4.20 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi Ketanggapan 92

No Judul Tabel Halaman

Tabel 4.21 Pemahamam Akan Kebutuhan Pelangggan …… 93
Tabel 4.22 Perhatian Personal kepada Pelanggan ……. 93
Tabel 4.23 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi Empati …… 94
Tabel 4.24 Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan ……. 95
Tabel 4.25 Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Kinerja dan Harapan Kualitas Pelayanan ……... 97
Tabel 4.26 Reputasi tempat Wisata Imah Seniman ……..... 100
Tabel 4.27 Ketulusan Karyawan ……..…… 101
Tabel 4.28 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi *Probility*... 102
Tabel 4.29 Kesesuaian Pelayanan yang di Berikan Karyawan ……..…102
Tabel 4.30 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi *Equity* …... 103
Tabel 4.31 Konsistensi yang Diberikan Karyawan ……..……104
Tabel 4.32 Ringkasan Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Dimensi *Realibility* . 104
Tabel 4.33Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Kepercayaan ……//…… 105
Tabel 4.34 Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Kinerja dan Harapan Kepercayaan ……..……..….. 106
Tabel 4.35 Kunjungan Secara Teratur ……..……..…. 109
Tabel 4.36 Kunjungan Kembali ……... 109
Tabel 4.37 Kunjungan ke Tempat Wisata Lain ……... 110
Tabel 4.38 Merekomendasikan Pada Pihak Lain …… 110
Tabel 4.39 Membicarakan pada Pihak Lain …… 111
Tabel 4.40 Menolak tempat Wisata Lain ……. 111
Tabel 4.41 Skor Tanggapan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan …….. 112
Tabel 4.42 Hasil Regresi Berganda ……. 113
Tabel 4.43 Koefisien Korelasi Ganda ……. 114
Tabel 4.44 Koefisien Korelasi Parsial…… 115
Tabel 4.45 Interpretasi Nilai r ……. 115
Tabel 4.46 Koefisien Determinasi 117

No Judul Tabel Halaman

Tabel 4.47 Hasil Uji F 118
Tabel 4.48 Hasil Uji Parsial 119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	**Surat Pengajuan Penelitian**
Lampiran 2	**Surat Balasan Perusahaan**
Lampiran 3	**Kuisioner Awal**
Lampiran 4	**Kuisioner Akhir**
Lampiran 5	**Berita Acara Revisi UP**
Lampiran 6	**Data Ordinal**
Lampiran 7	**Data Interval**
Lampiran 8	**Output Validitas Reabilitas**
Lampiran 9	**Korelasi**
Lampiran 10	**Output Uji f dan Uji t**
Lampiran 11	**Kartu Bimbingan**
Lampiran 12	**Daftar Riwayat Hidup**