DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRACT **..... i**

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR.....x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah.....7

1.2.2 Rumusan Masalah.....8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Tujuan Penelitian 9

1.3.2 Manfaat Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Bagi penulis 10

1.4.2 Bagi Perusahaan 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1. Pelayanan Prima 12

2.1.1.1 Pengertian pelayanan Prima.....12

2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima.....13

2.1.1.3 Cara-cara mencapai pelyanan Prima.....14

2.1.1.4 Indikator Pelayanan Prima.....15

2.1.1.5 Pengembangan Pelayanan Prima 15

2.1.2 Harga 16

2.1.3 Indikator Harga 19

2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....20

2.1.5 Fartor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan 21

2.1.6 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....22

2.1.7 Tahapan Loyalitas Pelanggan 23

2.1.8 Indikator loyalitas pelanggan 24

2.1.9 Hasil Penelitian sebelumnya.....25

2.2 Kerangka Pemikiran 27

2.2.1 Hubungan pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan 28

2.2.2 Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 29

2.2.3 Paradigma Penelitian 29

2.3 Hipotesis 30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....32

3.2 Metode Penellitian.....33

3.2.1 Desain Penelitian.....33

3.2.2 Operasional Variabel.....36

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....38

3.2.3.1 Sumber Data.....38

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....39

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....47

3.2.4.1 Uji Validitas.....47

3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....44

3.2.5 Rancangan Analisi dan Perancangan Hipotesis.....47

3.2.5.1 Rancangan Analisis.....47

3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif.....47

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif).....49

3.2.6 Pengujian Hipotesis.....53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....56

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....56

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....56

4.1.2 COMPANY PROFILE ANGGREK SHOPPING HOTEL.....59

4.2. Pembahasan Penelitian.....62

4.2.1. Karakteristik Responden.....63

4.2.2. Analisis Deskriptif.....66

4.2.2.1. Analisis Deskriptif Pelayanan Prima sebagai Variabel X_1.....66

4.2.2.2. Analisis Deskriptif Harga sebagai Variabel X_2.....74

4.2.2.4. Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan sebagai Variabel Y78

4.2.3 Analisis Verifikatif.....83

4.2.3.1. Persamaan Regresi Linier Berganda 83

4.2.3.2. Uji Asumsi Klasik.....85

4.2.3.3. Analisis Korelasi 90

4.2.3.4. Analisis Koefesien Determinasi.....92

4.2.3.5. Uji Hipotesis.....94

4.2.3.5.1. Pengujian Secara Parsial (Uji-T).....94

4.2.3.5.2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F) 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 101

5.2 Saran 102

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Hotel di Kota Bandung Tahun 2013-2015.....2

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....23

Gambar 2.2 Paradigma penelitian.....30

Gambar 3.1 Desain Peneltian 36

Gambar 3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho dengan Uji T.....54

Gambar 3.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho dengan Uji F.....55

Gambar 4.1 Garis Kontinum mengenai Variabel Pelayanan Prima 74

Gambar 4.2 Garis Kontinum mengenai Variabel Harga 77

Gambar 4.3 Garis Kontinum mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....82

Gambar 4.4 Grafik *Normal Probability Plot*.....86

Gambar 4.5 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastitas 89

Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-t) Pada Uji Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan 96

Gambar 4.7 Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-t) Pada Uji Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....97

Gambar 4.8 Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-F) Pada Uji Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan 100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengungjung di anggrek shopping hotel 1 tahun terakhir tahun 2017 4

Tabel 1.2 Survey awal yang di lakukan kepada respondens Tangggapan respodens mengenai pelayanan prima 5

Tabel 1.3 Tangggapan respodens mengenai Harga 6

Tabel 1.4 Waktu Kegiatan Penelitian 11

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan skripsi ini 25

Tabel 3.1 Desain Penelitian 35

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 37

Tabel 3.3 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner 42

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 44

Tabel 3.5 Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas 46

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas 46

Tabel 3.7 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal 48

Tabel 3.8 Tingkat Keeratan Korelasi 52

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 63

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 64

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan 67

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan 68

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....72
Tabel 4.9 Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan Prima.....73
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....74
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....75
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....76
Tabel 4.13 Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga.....77
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....78
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....79
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....80
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan.....81
Tabel 4.18 Jumlah Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....82
Tabel 4.19 Koefisien Regresi Linier Berganda.....84
Tabel 4.20 Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov.....86
Tabel 4.21 Uji Multikolinieritas.....88
Tabel 4.22 Koefisien Korelasi Pelayanan Prima Dengan Loyalitas Pelanggan.....90
Tabel 4.23 Koefisien Korelasi Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....91
Tabel 4.24 Koefisien Korelasi Simultan Pelayanan Prima dan Harga

Dengan Loyalitas Pelanggan 92

Tabel 4.25 Koefisien Determinasi antara Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 93

Tabel 4.26 Koefisien Determinasi Parsial 93

Tabel 4.27 Tabel Uji T (Parsial) 95

Tabel 4.28 Tabel Uji F (Simultan) 99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan

Lampiran 3. Lembar Revisi Usulan Penelitian

Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan

Lampiran 5. Lembar Revisi Sidang Skripsi

Lampiran 6. Kuesioner

Lampiran 7. Tabulasi

Lampiran 8. Output SPSS

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup