

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	I
Halaman Pengesahan Bebas Plagiasi.....	II
Halaman Pengesahan	III
Kata Pengantar	IV
Abstraksi	VI
<i>Abstract</i>	VII
Daftar Isi	VIII
Daftar Tabel	XI
Daftar Gambar	XIII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1Pengertian Service.....	6
2.2 Kualitas Layanan.....	6
2.3 Kepuasan Pelanggan	7
2.4 Loyalitas Pelanggan	8
2.5 Kerangka Berfikir dan Hipotesis Penelitian.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	10
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	10
3.3 Variabel dan Pengukurannya	11
3.4 Populasi dan Sample	15

3.4.1 Populasi.....	15
3.4.2 Sample.....	15
3.5 Teknik pengumpulan data	17
3.5.1 Instrumen	17
3.5.1.1 Kuesioner	17
3.5.1.2 Wawancara.....	17
3.5.2 Pengumpulan Data	18
3.6 Metode Analisis Data.....	18
3.6.1 <i>Structural Equation Model (SEM-PLS)</i>	19
3.6.2 Validitas	20
3.6.3 Reliabilitas	24
3.6.4 Tahapan Analisis.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	28
4.2 Deskriptif Analisis	30
4.2.1 Pengumpulan Data	30
4.2.2 Karakteristik Responden.....	30
4.3 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	32
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	34
4.4.1 Pembahasan Variabel Kualitas Layanan.....	35
4.4.2 Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan	37
4.4.3 Pembahasan Variabel Loyalitas Pelanggan	38
4.5 Pembahasan Hubungan Antar Variabel	40
4.5.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
4.5.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Tamu	41
4.5.3 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	42

BABV	SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1	Simpulan	50
5.2	Implikasi Manajerial	51
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	51
5.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	52
DAFTAR PUSTAKA	XIV
LAMPIRAN	XVI

