

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Visi Misi Perusahaan	3
1.1.2. Logo Perusahaan dan Struktur Organisasi	3
1.1.3. Lokasi Hotel	4
1.2. Latar Belakang	4
1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Kegunaan Penelitian	13
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Manajemen Pemasaran.....	13
2.2. Pemasaran Jasa	13
2.3. Bauran Pemasaran	14
2.4. <i>Hospitality</i>	15
2.4.1 <i>Dimensi Hospitality</i>	16
2.5 Loyalitas Konsumen	17
2.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	18

2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	23
2.8 Hipotesis Penulis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Variabel Operasional	26
3.2.1. Sumber Operasional	26
3.2.2. Skala Operasional	28
3.3. Sumber Data.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Tahapan Penelitian	30
3.6 Populasi Sampel.....	31
3.6.1. Populasi	31
3.6.2. Sampel	32
3.6.3. Teknik <i>Sampling</i>	32
3.7. Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
3.7.1. Uji Validitas	33
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.8. Teknik Analisis Data	35
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	35
3.8.2. Uji Normalitas	37
3.8.3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
3.8.4. Pengujian Hipotesis	38
3.8.5. Uji F.....	39
3.8.6. Uji t.....	39
3.8.7. Uji Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	40
3.9. Pembahasan Kuesonier	40
3.9.1. Uji Validitas Pra Kuesonier	41
3.9.2. Uji Uji Reliabilitas Pra Kuesonier	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Karakteristik Responden	43
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1. Uji Validitas	46
4.2.2. Uji Reliabilitas	47
4.2.3. Analisis Deskriptif	48
4.2.4. Uji Normalitas	52
4.2.5. Analisis Regresi Linier Sederhana	53
4.2.6. Uji F.....	55
4.2.7. Uji t (Uji Kecocokan Model)	56
4.2.8. Koefisien Determinasi	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	60
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	