

Abstraksi

Dewasa ini perkembangan tempat rekreasi semakin cepat berubah. Dengan adanya perubahan yang cepat itu maka setiap perusahaan dituntut untuk mengikuti perubahan –perubahan yang terjadi. Tidak hanya makanan dan minuman saja yang menjadi kebutuhan primer setiap orang namun lambat laun kebutuhan primer setiap orang berubah – rubah dan bertambah. Tempat rekreasi pun dimanfaatkan oleh setiap orang untuk dijadikan suatu kebutuhan utama atau kebutuhan primer.

Pada umumnya setiap orang berlibur itu punya tujuan yang berbeda – beda. Ada yang untuk mencari kesenangan atau hura – hura sampai benar – benar berlibur itu untuk refreshing. Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan – kebutuhan setiap orang yang harus dipenuhi. Tetapi ada kalanya tempat yang kurang baik serta pelayanannya yang kurang memuaskan membuat kesenangan yang mereka cari tidak mereka peroleh.

Penelitian dilakukan di Sari Ater Hot Spring Resort Subang untuk mengetahui pengaruh kepuasan pemilik kartu anggota terhadap loyalitas konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada konsumen. Sedangkan dalam pengolahan data digunakan korelasi Pearson dan uji validitas dan uji reliabilitas.

Dari hasil yang diperoleh dengan menggunakan analisa korelasi Pearson adalah sebesar 0,452 dan hasil dari perhitungan koefisien determinasi didapat angka sebesar 4,16%. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan pemilik kartu anggota dengan loyalitas konsumen. Sedangkan $t_{hitung} = 5,019 > t_{table} = 2,262$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan atau berarti antara kepuasan pemilik kartu anggota dengan loyalitasnya.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.2 Pengertian Marketing Management.....	16
2.3 Pemasaran Jasa.....	17
2.4 Relationship Marketing.....	20
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.....	26
2.6 Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6.1 Harapan Pelanggan.....	27
2.6.2 Kepuasan Pelanggan.....	32
2.6.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	34
2.6.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	36
2.6.5 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	37

2.7	Loyalitas.....	40
2.7.1	Pengertian Loyalitas.....	40
2.7.2	Jenis – Jenis Loyalitas.....	41
2.7.3	Tahap – Tahap Pembentukan Loyalitas.....	42
2.7.4	Keuntungan Loyalitas Konsumen.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Sejarah Perusahaan.....	44
3.2	Metode Penelitian.....	45
3.2.1	Populasi.....	47
3.3	Desain Penelitian.....	48
3.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.4.1	Validitas.....	49
3.4.2	Reliabilitas.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	52
4.1.2	Usia Responden.....	53
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	54
4.1.4	Pekerjaan Responden.....	55
4.1.5	Penghasilan Responden.....	56
4.1.6	Pernah/Tidaknya Mengunjungi Resort Sari Ater.....	57
4.2	Gambaran Tanggapan Responden.....	57
4.2.1	Kepuasan Konsumen.....	57
4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	65
4.3.1	Uji Validitas.....	65
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	67
4.4	Hasil Pengujian Regresi dan Korelasi.....	68

BAB V SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Ukuran Pelayanan.....	47
Tabel 3.2 Loyalitas Konsumen.....	47
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.2 Usia Responden.....	53
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4.5 Penghasilan Responden.....	56
Tabel 4.6 Pernah/Tidaknya Mengunjungi Resort Sari Ater.....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pemilik Kartu Anggota.....	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen.....	62
Tabel 4.9 KMO and Bartlett's Test.....	65
Tabel 4.10 Analisis Faktor.....	66
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	67
Tabel 4.12 Pengujian Korelasi Pearson.....	68
Tabel 4.13 Hasil Pengujian ANOVA.....	70
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Signifikan.....	70
Tabel 4.15 Hasil Pengujian R Square.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	15
Gambar 2.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhi Harapan Pelanggan.....	28
Gambar 2.3 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan.....	31
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 2.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	37
Gambar 2.6 Rantai Manfaat Kualitas.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Surat Pernyataan
- Contoh Kuesioner
- Daftar Pustaka