

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan (studi pada : tamu hotel bintang 4). Penelitian ini menggunakan metode *causal explanatory* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data dikumpulkan dari 260 responden melalui survei berbasis kuesioner dengan kriteria yaitu orang yang sudah pernah menginap dihotel bintang 4.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality on abandonment customer loyalty. This study uses a quantitative method with the purposive sampling technique. Data were collected from 260 respondents through who stayed in 4 stars hotels. The results of the study show that the service quality spending significantly affects customer loyalty.

Key words: Service Quality, Customer Loyalty



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
SURAT KETERANGAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Model Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Stimulus	11
2.1.4 Marketing Jasa	12

2.1.5. Kualitas Pelayanan	14
2.1.6. Respon.....	16
2.1.7. Perilaku	17
2.1.7.1 Jenis Perilaku	18
2.1.7.2 Bentuk Perilaku	18
2.1.8 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.8.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	20
2.1.8.2 Tahapan Loyalitas	21
2.2 Rerangka Teori	23
2.3 Rerangka Pemikiran	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.5 Model Penelitian	25
2.6 Riset Empiris	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel.....	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel	34
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.2.4 Ukuran Sampel	35
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Uji Pendahuluan	41
3.5.1 Uji Instrumen	41
3.5.1.1 Uji Validitas	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.2 Uji Normalitas	45
3.5.3 Uji Heteroskedastisitas	46

3.5.4 Uji Hipotesis dengan Regresi Linear Sederhana	47
---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Profil Responden.....	49
4.2 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	54
4.3 Ringkasan Hasil Penelitian	55
4.4 Pembahasan	55

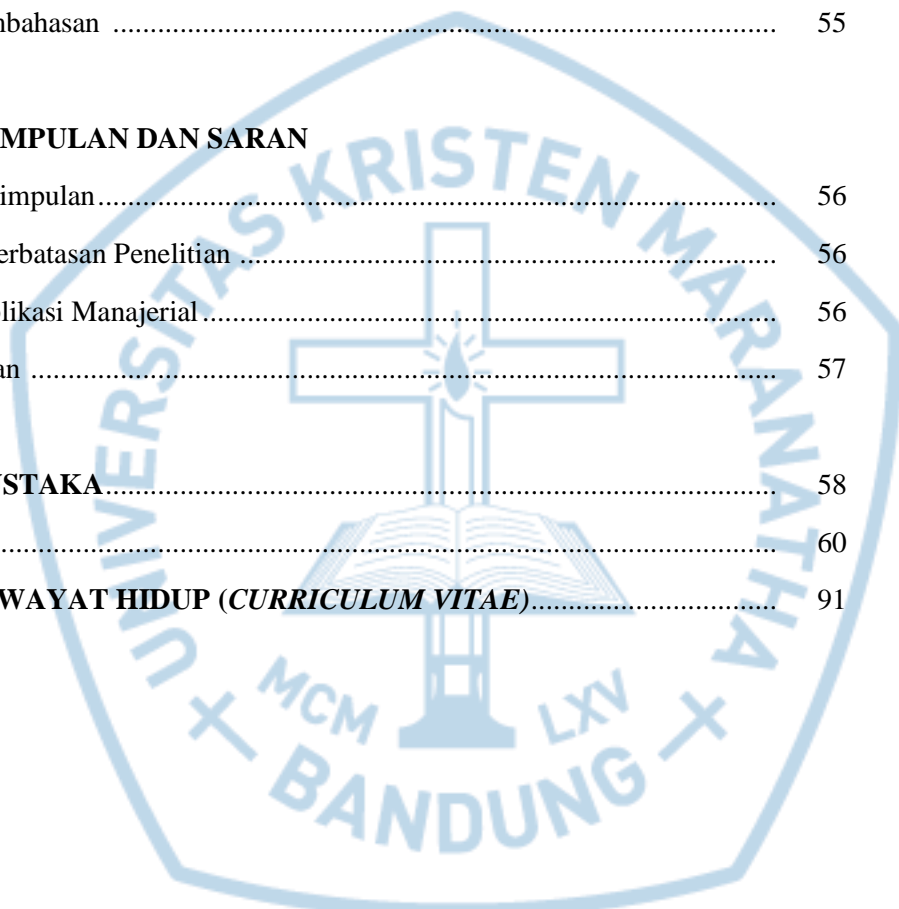
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan Penelitian	56
5.3 Implikasi Manajerial.....	56
5.4 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	----

LAMPIRAN	60
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	91
---	----



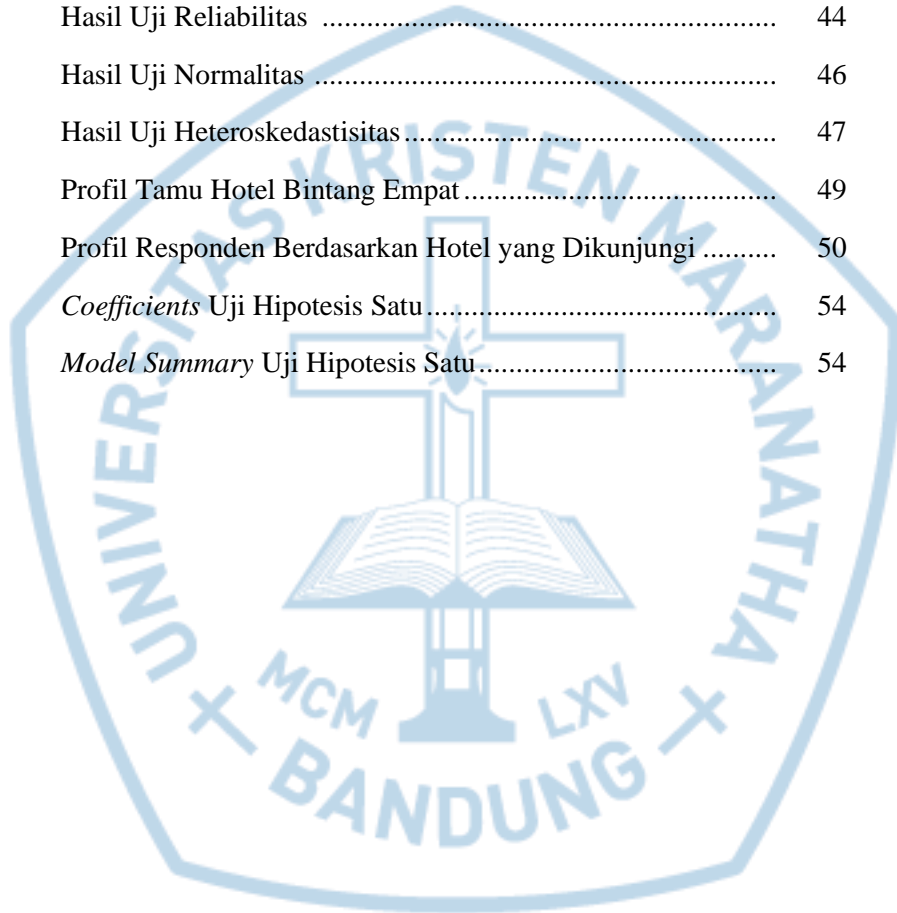
DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen	10
Gambar 2.2	Rerangka Teori	23
Gambar 2.3	Rerangka Pemikiran	24
Gambar 2.4	Model Penelitian	25
Gambar 4.1	Ringkasan Hasil Penelitian	55



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Riset Empiris	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel (DOV)	36
Tabel 3.2	Skala Likert	41
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 3.5	Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 3.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.1	Profil Tamu Hotel Bintang Empat	49
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Hotel yang Dikunjungi	50
Tabel 4.3	<i>Coefficients</i> Uji Hipotesis Satu	54
Tabel 4.4	<i>Model Summary</i> Uji Hipotesis Satu	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner 60
Lampiran B	Uji Validitas dan Reliabilitas..... 63
Lampiran C	Uji Asumsi Klasik 68
Lampiran D	Uji Hipotesis 75
Lampiran E	Profil Responden 78

