

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar lampiran.....	viii
Intisari.....	ix
Abstract.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Sejarah Perusahaan.....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	16
1.5. Lingkup Penelitian.....	17
1.5.1. Objek Penelitian.....	17
1.5.2. Lokasi Penelitian.....	17
1.6. Kontribusi Penelitian.....	17
1.6.1. Kontribusi secara Teoritis.....	17
1.6.2. Kontribusi secara Praktis.....	18
 BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. <i>Service Loyalty</i> .....	20
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3. <i>Service Quality</i> .....	28
2.4. Hubungan <i>Service Quality</i> dengan Kepuasan.....	32
2.5. Hubungan Kepuasan dengan <i>Service Loyalty</i> .....	33
2.6. Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Service Loyalty</i> .....	34
2.7. Kepuasan memediasi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Service Loyalty</i> .....	34
2.8. Model Penelitian.....	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Strategi Penelitian.....	37
3.2. Defenisi Operasional dan Pengukuran.....	37
3.2.1. <i>Service Quality</i> .....	37
3.2.2. Kepuasan pelanggan.....	43
3.2.3. <i>Service Loyalty</i> .....	44



3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	45
3.3.1. Unit Sampel.....	46
3.3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	46
3.3.3. Ukuran Sampel.....	46
3.4. Profil Responden.....	47
3.5. Objek Penelitian.....	48
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	53
3.7. Instrument Penelitian dan Pengkodean.....	54
3.8. Pengujian Instrumen.....	54
3.8.1. Metode dan hasil pengujian Validitas.....	55
3.8.1.1. Metode.....	55
3.8.1.2. Hasil Pengujian validitas Instrumen.....	56
3.8.2. Metode dan Hasil Pengujian reliabilitas Instrumen.....	59
3.8.2.1. Metode.....	59
3.8.2.2. Hasil pengujian Reliabilitas Instrumen.....	59
3.9. Analisis Data dan Pembahasan.....	62
3.9.1. Metode Analisis Data.....	62
3.9.1.1. Uji Asumsi.....	63
3.9.1.2. <i>Goodness of Fit</i> .....	64
3.9.2. Tingkat Signifikansi.....	65
3.9.3. Metode pengujian Hipotesis.....	65
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Kualitas Data Penelitian.....	67
4.2. Analisis Deskriptif.....	70
4.2.1. Deskripsi Variabel penelitian.....	70
4.2.2. Deskripsi Korelasi antar Variabel.....	73
4.3. <i>Linier Regression</i> .....	74
4.4. <i>Multiple Regression</i> .....	74
4.5. <i>Goodness of Fit</i> .....	75
4.6. Pengujian Hipotesis: Hasil dan Diskusi.....	76
4.6.1. Hipotesis 1.....	76
4.6.2. Hipotesis 2.....	77
4.6.3. Hipotesis 3.....	78
4.6.4. Hipotesis 4.....	79
4.6.5. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3. Implikasi dan Saran.....	84
5.3.1. Implikasi Praktis.....	84
5.3.2. Implikasi Teoritis.....	86
5.4. Arahan penelitian Mendatang.....	87

DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90
SURAT IJIN PENELITIAN.....	130

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Jumlah Tamu Mancanegara yang Mengunjungi Hotel di Setiap Propinsi, Indonesia Tahun 2002-2006 (dalam ribuan).....	2
1.2. Jumlah Tamu Domestik yang Mengunjungi Hotel di Setiap Propinsi, Indonesia Tahun 2002-2006 (dalam ribuan).....	3
1.3. Jumlah Tamu Asing dan Domestik yang Datang menurut Golongan Hotel di Provinsi DIY Periode 2003-2007.....	4
1.5. Rata-rata Lama Menginap Tamu dan Persentase Tingkat Hunian Kamar menurut Golongan Hotel di Provinsi DIY Periode 2000-2007...	5
1.6. Tipe dan Harga Kamar Grand Quality Hotel Yogyakarta.....	6
2.1. Dimensi dan Atribut Model <i>Service Quality</i> .....	31
3.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
3.2. Daftar Pertanyaan.....	54
3.3. Hasil Uji Validitas <i>First Order Variabel Service Quality</i> .....	57
3.4. Hasil Uji Validitas <i>Second Order (Overall)</i> .....	58
3.5. Hasil Uji Reliabilitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> dan <i>Cronbach's Alpha First Order Variabel Service Quality</i> .....	60
3.6. Hasil Uji Reliabilitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> dan <i>Cronbach's Alpha Overall</i> .....	61
4.1. Hasil Pengujian Normalitas.....	68
4.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	68
4.3. Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	69
4.4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	71
4.5. Deskripsi Item Variabel Penelitian.....	72
4.6. Matriks Korelasi antar Variabel.....	73
4.7. Hasil Estimasi <i>Linier Regression</i> .....	74
4.8. Hasil Estimasi <i>Multiple Regression</i> .....	74
4.9. Ringkasan Pengujian Hipotesis.....	81

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Model Penelitian.....	35
3.1. Grand Quality Hotel Yogyakarta.....	49
3.2. Kamar Grand Quality Hotel Yogyakarta.....	50
3.3. Pintu Masuk Hotel.....	51
3.4. Resepsionis Hotel.....	51
3.5. <i>Lobby</i> Hotel.....	51
3.6. Restoran.....	52
3.7. Kolam Renang.....	52
3.8. Lift Hotel.....	52
3.9. Tempat Parkir Hotel.....	52
4.1. Bagan Penelitian.....	80