

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | iv |
| INTISARI | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 7 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 7 |
| 1.5. Batasan Masalah | 8 |
| 1.6. Kerangka Penulisan | 8 |
| 1.7. Kerangka Penelitian..... | 13 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN..... | 14 |
| 2.1. Kondisi Umum Umbul Ponggok | 14 |
| 2.1.1. Sejarah..... | 14 |
| 2.1.2. Visi dan Misi | 15 |
| 2.1.3. Logo..... | 16 |
| 2.1.4. Struktur Organisasi | 17 |
| 2.1.5. Fasilitas dan wahana | 18 |
| 2.2. Tinjauan Pustaka..... | 20 |
| 2.2.1. Loyalitas Konsumen | 20 |
| 2.2.2. Hubungan kepuasan dan loyalitas konsumen..... | 21 |
| 2.2.3. Kepuasan Konsumen | 22 |
| 2.2.3.1. Kualitas pelayanan..... | 23 |
| 2.2.3.2. Kualitas Produk..... | 25 |
| 2.2.3.3. Harga..... | 25 |
| 2.2.3.4. Faktor situasi dan personal..... | 25 |
| 2.2.4. Pemasaran | 26 |
| 2.2.5. Strategi Pemasaran | 26 |
| 2.2.6. Strategi Pemasaran Jasa | 27 |
| 2.2.7. <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) | 28 |
| 2.2.8. <i>Servicescape</i> (Lingkungan Fisik) | 30 |
| 2.2.9. <i>Other Tangibles</i> (Lingkungan Pendukung)..... | 32 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 2.3. | Hipotesis..... | 34 |
| 2.4. | Keaslian Penelitian | 35 |
| 2.5. | Metodologi Penelitian..... | 39 |
| 2.5.1. | Desain Penelitian | 39 |
| 2.5.2. | Definisi Operasional Variabel..... | 39 |
| 2.5.3. | Skala pengukuran variabel | 41 |
| 2.5.4. | Populasi dan Sampel..... | 42 |
| 2.5.4.1. | Populasi..... | 42 |
| 2.5.4.2. | Sampel | 42 |
| 2.5.5. | Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| 2.5.6. | Teknik Analisis Data | 46 |
| 2.5.6.1. | Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 47 |
| 2.5.6.2. | Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 48 |
| 2.6. | Jenis dan Sumber Data..... | 50 |
| BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 51 |
| 3.1. | Analisis..... | 51 |
| 3.1.1. | Analisis Deskriptif Responden..... | 51 |
| 3.1.2. | Analisis data | 52 |
| 3.1.2.1. | Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 52 |
| 3.1.2.2. | Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 55 |
| 3.2. | Pembahasan..... | 59 |
| BAB IV PENUTUP..... | | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Data Pengunjung Umbul Ponggok | 4 |
| Tabel 2.1. | Tabel Harga Tiket dan Persewaan | 19 |
| Tabel 2.2. | Elemen dari Physical Evidence | 29 |
| Tabel 2.3. | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas..... | 35 |
| Tabel 2.4. | Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen | 36 |
| Tabel 2.5. | Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 37 |
| Tabel 2.6. | Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Loyalitas | 38 |
| Tabel 2.7. | Definisi Operasional | 40 |
| Tabel 3.1 | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 51 |
| Tabel 3.2 | Distibusi Frekuensi berdasarkan Usia..... | 51 |
| Tabel 3.3 | Distibusi Frekuensi berdasarkan pekerjaan..... | 52 |
| Tabel 3.4 | Average Variance Extracted..... | 52 |
| Tabel 3.5 | Nilai Deskriminan Validity (<i>Cross loadings</i>) | 53 |
| Tabel 3.6 | Cronbach's Alpha & Composit Reliability | 54 |
| Tabel 3.7 | Variance Inflating Factor | 55 |
| Tabel 3.8 | Tabel R Square | 56 |
| Tabel 3.9 | Koefisien Jalur..... | 57 |
| Tabel 3.10 | Total Indirect Effects | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Kerangka Penelitian..... | 13 |
| Gambar 2.1 Logo Tirta Mandiri | 16 |
| Gambar 2.2 Gambar Bagan Struktur BUMDes Ponggok | 17 |
| Gambar 2.3 Model Analisa | 39 |
| Gambar 3.1 <i>PLS Algorithm</i> | 60 |
| Gambar 3.2 Hasil <i>Bootstrapping</i> | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN II Hasil Data

LAMPIRAN III Dokumentasi Penyebaran Kuesioner & Wawancara