

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Batasan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Konsep Kepariwisataaan.....	8
B. <i>Front Office Departement</i>	9
C. Kualitas Pelayanan.....	16
D. Loyalitas Pelanggan.....	21
E. Kerangka Pemikiran.....	29
F. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	31
1. Lokasi Penelitian.....	31
2. Waktu Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Operasionalisasi Variabel.....	35
F. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	78
2. Sampel.....	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Teknik Pengolahan Data.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	41
I. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Korelasi.....	41
2. Teknik Analisis Regresi Linier.....	42
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Linieritas.....	43
c. Uji Homogenitas.....	44
3. Uji Hipotesis.....	44
4. Uji Koefisien Determinasi.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum The Green Forest Resort.....	46
B. Hasil Penelitian.....	53
1. Karakteristik Wisatawan.....	53
2. Kualitas Pelayanan <i>Front Office Departement</i>	57
3. Loyalitas Pelanggan The Green Forest Resort.....	67
4. Uji Validitas Variabel.....	71
5. Uji Reliabilitas Variabel.....	73
6. Pengujian Persyaratam Analisis Data.....	74
a. Uji Normalitas.....	75
b. Uji Linieritas.....	75
c. Uji Homogenitas.....	76
7. Teknik Analisis Data.....	77
a. Teknik Analisis Korelasi.....	77
b. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	78
c. Analisis Koefisien Determinasi.....	79
d. Pengujian Hipotesis.....	80
C. Pembahasan.....	81
1. Kualitas Pelayanan <i>Front Office Departement</i> The Green Forest Resort.....	81
2. Loyalitas Pelanggan The Green Forest Resort.....	82
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Front Office Departement</i> terhadap Loyalitas Pelanggan di The Green Forest Resort.....	83
BABV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Rekomendasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.3 Jumlah Pengunjung The Green Forest Resort Bandung Sepanjang Tahun 2010	38
Tabel 3.4 Jenjang Jawaban Skala Likert	40
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi...	45
Tabel 4.1 Klasifikasi Interpretasi Kategori Persentase	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	56
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lama Tinggal	56
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Media Informasi	57
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	58
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Empati (<i>Emphaty</i>)	59
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran Keandalan (<i>Reliability</i>)	62
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
Tabel 4.13 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan <i>Front Office Departement</i> di The Green Forest Resort	65
Tabel 4.14 Kategori Nilai Rata-rata	66
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap <i>Repeat</i> (melakukan pembelian ulang)	67
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap <i>Retention</i> (Tidak akan terpengaruh penawaran pihak lain)	68
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reffeal</i> (Mengajak Pihak lain Untuk Menggunakan Produk)	69
Tabel 4.18 Rekapitulasi Variabel Loyalitas Pelanggan di The Green Forest Resort	70
Tabel 4.19 Uji Validitas Variabel X	72
Tabel 4.20 Uji Validitas Variabel Y	73
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel Y	74
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Variabel Y	74
Tabel 4.23 Uji Normalitas	75
Tabel 4.24 Uji Linieritas	76
Tabel 4.25 Uji Homogenitas	76
Tabel 4.26 Korelasi Kualitas Pelayanan <i>Front Office Departement</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4.27 Data Kuesioner	78
Tabel 4.28 Regresi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Peta Lokasi The Green Forest Resort	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi The Green Forest Resort	52

