

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Pelanggan.....	6
B. Hambatan Berpindah	10
C. Komitmen Pelanggan	14
D. Loyalitas Pelanggan.....	17
E. Kerangka Pemikiran	21
F. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Desain Penelitian	24
B. Sampel Penelitian	24
C. Populasi Penelitian	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
E. Instrumen Penelitian	26
F. Pengembangan Instrumen Penelitian	36
G. Prosedur Penelitian	41
H. Analisis Data.....	42
I. Hipotesis Statistik.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Data Responden.....	44

Rina Tri Yuningsih, 2018

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

B. Gambaran Pengaruh Variabel dan Pembahasan	47
C. Hasil Model Struktural	59
D. Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis Penelitian	61
E. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Implikasi.....	69
C. Rekomendasi.....	70
DAFTAR RUJUKAN	71
LAMPIRAN.....	77
RIWAYAT PENULIS	192

Rina Tri Yuningsih, 2018

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Item-item Instrumen Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 3.2	Penyekoran Instrumen Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.3	Kategori Skala Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.4	Item-item Instrumen Hambatan Berpindah	29
Tabel 3.5	Penyekoran Instrumen Hambatan Berpindah	30
Tabel 3.6	Kategori Skala Hambatan Berpindah	30
Tabel 3.7	Item-item Instrumen Komitmen Pelanggan	31
Tabel 3.8	Penyekoran Instrumen Komitmen Pelanggan	33
Tabel 3.9	Kategori Skala Komitmen Pelanggan	33
Tabel 3.10	Item-item Instrumen Loyalitas Pelanggan	34
Tabel 3.11	Penyekoran Instrumen Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 3.12	Kategori Skala Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 3.13	Hasil Analisis Item Instrumen	37
Tabel 3.14	Data Hasil <i>Tryout</i>	38
Tabel 3.15	Koefisien Reliabilitas Guildford	40
Tabel 4.1	Data Demografi Respondeen	45
Tabel 4.2	Hasil Gambaran Pengaruh Demografi	48
Tabel 4.3	Squared Multiple Correlations	60
Tabel 4.4	Regression Weights	61
Tabel 4.5	Standardized Regression Weights	61
Tabel 4.6	Standardized Indirect Effects	66

Rina Tri Yuningsih, 2018

**KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 4.1 Model Struktural pada Penelitian	59
Grafik 4.1 Gambaran Umum Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	49
Grafik 4.2 Gambaran Umum Hambatan Berpindah	52
Grafik 4.3 Gambaran Umum Komitmen Pelanggan.....	54
Grafik 4.4 Gambaran Umum Loyalitas Pelanggan	57

Rina Tri Yuningsih, 2018

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing
- Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Surat Pernyataan Alih Bahasa
- Lampiran 4 Surat *Expert Judgement*
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Data Demografis Partisipan
- Lampiran 7 Hasil Skor Mentah, T-Skor dan Logit Skor
- Lampiran 8 Output Uji Validitas dan Reliabilitas TO
- Lampiran 9 Uji Anova dan Uji T-Test
- Lampiran 10 Bagan Hasil Analisis Jalur
- Lampiran 11 Hasil Output Amos

Rina Tri Yuningsih, 2018

**KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu