

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Skripsi	
Lembar Pernyataan	i
Kata Pengantar	ii
Ucapan Terima Kasih	iii
Abstrak	v
Abstract	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Thinking Style	8
1. Konsep <i>Style</i> atau Gaya	8
2. Definisi Gaya Berpikir	9
3. Klasifikasi Gaya Berpikir	9
4. Dimensi Gaya Berpikir	10
5. Dampak Gaya Berpikir	11
B. Kepuasan Pelanggan	12
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	12
2. Atribut Kepuasan Pelanggan	13
3. Faktor-faktor yang Mendorong Terbentuknya Kepuasan Pelanggan	15
4. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
5. Manfaat Kepuasan Pelanggan	18
A. Kepercayaan	18
1. Definisi Kepercayaan	18
2. Dimensi Kepercayaan	19
3. Manfaat Kepercayaan	21

Berthy Dwi Baroqah, 2018

*GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG*

B.	Loyalitas Pelanggan	22
1.	Definisi Loyalitas Pelanggan	22
2.	Fase-fase Loyalitas Pelanggan	22
3.	Atribut Loyalitas Pelanggan	23
4.	Faktor Pengukuran Loyalitas Pelanggan	24
5.	Manfaat Loyalitas Pelanggan	25
C.	Kerangka Pemikiran	26
D.	Hipotesis Penelitian	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
A.	Desain Penelitian	30
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
1.	Sampel	30
2.	Populasi	31
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
1.	Variabel Penelitian	31
2.	Definisi Operasional	31
D.	Instrumen Penelitian	32
1.	Instrumen Gaya Berpikir	32
a.	Kisi-kisi Instrumen Gaya Berpikir	33
b.	Pengisian Instrumen	33
c.	Penyekoran	33
d.	Kategori Skala	34
2.	Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
a.	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
b.	Pengisian Instrumen	35
c.	Penyekoran	35
d.	Kategori Skala	36
3.	Instrumen Kepercayaan	36
a.	Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan	37
b.	Pengisian Instrumen	37
c.	Penyekoran	37
d.	Kategori Skala	38
4.	Instrumen Loyalitas Pelanggan	38
a.	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	39
b.	Pengisian Instrumen	39

Berthy Dwi Baroqah, 2018

***GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG***

c.	Penyekoran	39
d.	Kategori Skala	40
E.	Pengembangan Instrumen Penelitian	41
1.	Uji Validitas Isi	41
2.	Uji Reliabilitas	47
a.	Reliabilitas Instrumen Gaya Berpikir	47
b.	Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan	47
c.	Reliabilitas Instrumen Kepercayaan	47
d.	Reliabilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan	47
F.	Analisis Item	47
1.	Instrumen Gaya Berpikir	47
2.	Instrumen Kepuasan Pelanggan	50
3.	Instrumen Kepercayaan	51
4.	Instrumen Loyalitas Pelanggan	52
G.	Prosedur Penelitian	52
1.	Tahap Persiapan	52
2.	Tahap Pelaksanaan	52
3.	Tahap Pengolahan Data	52
4.	Tahap Pembahasan	52
H.	Analisis Data	53
I.	Hipotesis Statistik	54
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A.	Deskripsi Data Responden	55
1.	Usia	58
2.	Jenis Kelamin	58
3.	Pekerjaan	59
4.	Durasi Menginap	59
5.	Tujuan Menginap	60
6.	Frekuensi Menginap	60
a.	Kepuasan Pelanggan	65
b.	Kepercayaan	65
c.	Loyalitas Pelanggan	65
B.	Hasil Pembahasan Model Struktural	66

1.	R Square	67
2.	Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis	
	Penelitian	68
	Hasil Pengujian Hipotesis 1	68
	Hasil Pengujian Hipotesis 2	70
	Hasil Pengujian Hipotesis 3	72
	Hasil Pengujian Hipotesis 4	74
	Hasil Pengujian Hipotesis 5	75
	Hasil Pengujian Hipotesis 6	76
	C. Keterbatasan Penelitian	78
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		.79
A.	Simpulan	80
B.	Implikasi	80
C.	Rekomendasi	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		89
RIWAYAT HIDUP PENELITI		206

Berthy Dwi Baroqah, 2018

***GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG***

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Rangkuman Perbandingan Gaya Berpikir Analitik dan Holistik	10
Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Gaya Berpikir	33
Tabel 3.2. Penyekoran Instrumen Gaya Berpikir	33
Tabel 3.3. Kategori Skala Instrumen Gaya Berpikir	34
Tabel 3.4. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.5. Penyekoran Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.6. Kategori Skala Instrumen Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 3.7. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan	37
Tabel 3.8. Penyekoran Instrumen Kepercayaan	37
Tabel 3.9. Kategori Skala Instrumen Kepercayaan	38
Tabel 3.10. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	39

xi

Berthy Dwi Baroqah, 2018

***GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG***

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

Tabel 3.11. Penyekoran Instrumen Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 3.12. Kategori Skala Instrumen Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 3.13. Proses Pengambilan Data <i>Try Out</i>	43
Tabel 3.14. Kriteria Koefisien Reliabilitas Instrumen	46
Tabel 3.15. Item Gaya Berpikir	48
Tabel 3.16. Item Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 3.17. Item Kepercayaan	51
Tabel 3.18. Item Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.1. Data Demografi Responden	56
Tabel 4.2. Skor Rata-rata, Hasil Uji <i>t</i> dan Uji Anova Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.3. Squared Multiple Correlations	67
Tabel 4.4. Regression Weights	67
Tabel 4.5. Standardized Regression Weights	68
Tabel 4.6. Hasil Uji Beda Gaya Berpikir terhadap Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.7. Hasil Uji Beda Gaya Berpikir terhadap Kepercayaan ...	71
Tabel 4.8. Hasil Uji Beda Gaya Berpikir terhadap Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 4.9. Standardized Indirect Effects	77
Tabel 4.10. Pengaruh Tidak Langsung Spesifik	77

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1. Model Struktural pada Penelitian	66

Berthy Dwi Baroqah, 2018

GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi89

xiii

Berthy Dwi Baroqah, 2018

*GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG*

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

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi	90
Lampiran 3 Surat Pernyataan Alih Bahasa dan Expert Judgement	92
Lampiran 4 Reliabilitas Instrumen Gaya Berpikir, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan	96
Lampiran 5 Sebaran Data Responden dan Data Demografis Proses Pengambilan Data <i>Try Out</i>	103
Lampiran 6 Hasil Skor Instrumen Gaya Berpikir, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan	123
Lampiran 7 Hasil t-test, Uji Anova Data Demografi, dan Analisis Data dengan Amos	181
Lampiran 8 <i>Blue Print</i> Instrumen	189

Berthy Dwi Baroqah, 2018

GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG

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