

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Struktur Organisasi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. <i>Service Quality</i>	8
1. Pengertian <i>Service Quality</i>	8
2. Dimensi <i>Service Quality</i>	9
3. Faktor Penentu <i>Service Quality</i>	11
4. Manfaat Keunggulan <i>Service Quality</i>	12
B. <i>Customer Satisfaction</i>	12
1. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	12

Bela Merdianingsih, 2018

***SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG***

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

2. Faktor-faktor Penentu <i>Customer Satisfaction</i>	13
3. Metode Mengukur <i>Customer Satisfaction</i>	15
4. Manfaat <i>Customer Satisfaction</i>	15
C. <i>Customer Engagement</i>	16
1. Pengertian <i>Customer Engagement</i>	16
2. Dimensi <i>Customer Engagement</i>	17
3. Model <i>Customer Engagement</i>	18
4. Faktor Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Engagement</i>	19
5. Dampak <i>Customer Engagement</i>	20
D. <i>Customer Loyalty</i>	20
1. Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	20
2. Tahap-Tahap Loyalitas	21
3. Jenis-jenis Loyalitas	23
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	24
5. Manfaat Loyalitas	25
E. Kerangka Pemikiran	25
F. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian	29
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
D. Instrumen Penelitian	31
E. Pengembangan Instrumen Penelitian	39
F. Analisis Item	45
G. Prosedur Penelitian	45
H. Teknik Analisis Data	47

Bela Merdianingsih, 2018

**SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

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

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Data Partisipan	49
B. Temuan Penelitian berdasarkan Demografis	55
C. Hasil dan Pembahasan Hipotesis	63
D. Keterbatasan Penelitian	72
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	73
A. Simpulan	73
B. Implikasi.....	73
C. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP PENELITI	217

Bela Merdianingsih, 2018

*SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG*

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hirarki <i>Customer Engagement</i>	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Model <i>Path Analysis</i>	48
Gambar 4.1 Diagram <i>Path</i>	63

Bela Merdianingsih, 2018

*SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG*

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

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen <i>Service Quality</i>	31
Tabel 3.2 Pilihan Jawaban dan Skor Respons Instrumen <i>Service Quality</i>	32
Tabel 3.3 Kategori Skala <i>Service Quality</i>	32
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	33
Tabel 3.5 Pilihan Jawaban dan Skor Respons Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	33
Tabel 3.6 Kategori Skala <i>Customer Satisfaction</i>	34
Tabel 3.7 Kisi-kisi Instrumen <i>Customer Engagement</i>	35
Tabel 3.8 Pilihan Jawaban dan Skor Respons Instrumen <i>Customer Engagement</i>	36
Tabel 3.9. Kategori Skala <i>Customer Engagement</i>	36
Tabel 3.10 Kisi-kisi Instrumen <i>Customer Loyalty</i>	37
Tabel 3.11 Pilihan Jawaban dan Skor Respons Instrumen <i>Customer Loyalty</i>	38
Tabel 3.12 Kategori Skala <i>Customer Loyalty</i>	38
Tabel 3.13 Data Hasil <i>Try Out</i>	40
Tabel 3.14 Kriteria Koefisien Reliabilitas Instrumen.....	44
Tabel 4.1 Deskripsi Partisipan	50
Tabel 4.2 Temuan Penelitian berdasarkan Demografis.....	56
Tabel 4.3 <i>Squared Multiple Correlations</i>	63
Tabel 4.4 Signifikansi Hubungan Antarvariabel.....	64
Tabel 4.5 Pengaruh Tidak Langsung Total dan Spesifik	70
Tabel 4.6 Pengaruh Total	72

Bela Merdianingsih, 2018

**SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi	82
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi	83
Lampiran 3 Surat Pernyataan Alih bahasa Instrumen	85
Lampiran 4 Surat Pernyataan <i>Expert Judgement</i> Instrumen	86
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 6 Laporan Hasil Uji Coba Instrumen	100
Lampiran 7 Data Demografis Partisipan	108
Lampiran 8 Data Penelitian Variabel Penelitian	141
Lampiran 9 Output SPSS	188
Lampiran 10 Output AMOS	214

Bela Merdianingsih, 2018

*SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG*

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