

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Meeting	9
1. Ruang Lingkup Pertemuan (<i>meeting</i>).	9
2. Definisi <i>Meeting Planner</i>	10
B. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Definisi	11
2. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	14
3. Empati (<i>Emphaty</i>)	16
4. Keandalan (<i>Reliability</i>)	17
5. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	18
6. Jaminan (<i>Assurance</i>)	19
C. Perilaku Purna Pembelian	20
1. Definisi Perilaku Purna Pembelian	20
2. Dimensi Perilaku Purna Pembelian	22
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Purna Pembelian	24
E. Orisinalitas Penelitian	25
F. Kerangka Pemikiran	27
G. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Desain Penelitian	30
C. Metode Penelitian	31
D. Definisi Operasional	32
E. Operasional Variabel	33

Novia Tresna Dewi, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU PURNA PEMBELIAN PRODUK MEETING PACKAGE DI

CIATER SPA RESORT KABUPATEN SUBANG

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

F. Instrumen Penelitian	36
G. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
3. Teknik Sampling	40
H. Teknik Pengumpulan Data.....	41
I. Rancangan Pengujian Validitas dan Relibilitas	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	45
J. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	49
3. Analisis Korelasi	50
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	51
5. Koefisien Determinasi	52
6. Pengujian Hipotesis	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Ciater Spa Resort	54
1. Sejarah Berdirinya Ciater Spa Resort	54
2. Visi Misi Ciater Spa Resort	57
3. Lokasi Ciater Spa Resort	58
4. Struktur Organisasi dan Tujuan Perusahaan	58
5. Aktivitas Perusahaan	60
6. Tarif yang diberlakukan	62
7. Kapasitas Ruang Meeting	62
8. Konsumen produk <i>meeting package</i>	63
9. Profil Responden	64
a. Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
b. Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan	65
c. Karakteristik responden Berdasarkan Jabatan Kerja	66
d. Karakteristik responden Berdasarkan Masa Kerja	67
e. Karakteristik responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	68
B. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	68
1. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i>	69
2. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	71
3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Reliability</i>	74
4. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	77
5. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i>	79
6. Rekapitulasi Total Skor Kualitas Pelayanan	81
C. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Perilaku Purna Pembelian	84
1. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Loyalty</i>	84
2. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Switch</i>	87
3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Willingness to Pay More</i>	89

4. Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Response to Problem</i> ...	92
5. Rekapitulasi Total Skor Perilaku Purna Pembelian	94
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perilaku Purna Pembelian	97
1. Uji Asumsi Klasik.....	97
a. Uji Normalitas	97
b. Uji Linearitas	98
2. Analisis Data	98
a. Analisis Korelasi	98
b. Analisis Regresi Linear Sederhana	100
c. Analisis Koefisien Determinasi	101
d. Pengujian Hipotesis	102
3. Pembahasan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN – LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Kunjungan Paket <i>Meeting</i> 2008-2012	3
1.2	Perbandingan Harga Paket <i>Meeting</i> dengan Kompetitor	4
2.1	<i>Behavioral-Intentions Battery</i>	23
2.2	Orisinalitas Penelitian	25
3.1	Operasional Variabel	33
3.2	Skala Likert	36
3.3	Jumlah Pengunjung Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Januari – Mei Tahun 2013	38
3.4	Hasil Uji Validitas menggunakan <i>Microsoft Excel 2007 for windows</i> ...	43
3.5	Kriteria Reliabilitas	46
3.6	Hasil Uji Reliabilitas menggunakan <i>Microsoft Excel 2007 for windows</i>	47
3.7	Klasifikasi Koefisien Korelasi	51
4.1	Tarif yang Diberlakukan	62
4.2	Kapasitas Ruang <i>Meeting</i>	62
4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan	66
4.5	Responden Berdasarkan Jabatan Kerja	66
4.6	Responden Berdasarkan Masa Kerja	67
4.7	Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	68
4.8	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i>	69
4.9	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	72
4.10	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Reliability</i>	74
4.11	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	77
4.12	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i>	79
4.13	Rekapitulasi Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort terhadap Kualitas Pelayanan.....	82
4.14	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Loyalty</i>	84
4.15	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Switch</i>	87
4.16	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Willingness to Pay more</i>	90
4.17	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Response to Problem</i>	92
4.18	Rekapitulasi Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort terhadap Perilaku Purna Pembelian	95
4.19	Uji Normalitas	96

Novia Tresna Dewi, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU PURNA PEMBELIAN PRODUK MEETING PACKAGE DI

CIATER SPA RESORT KABUPATEN SUBANG

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

4.20	Uji Linieritas	97
4.21	Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Perilaku Purna Pembelian Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa	98
4.22	Variables Entered/Removed	99
4.23	Regresi	99
4.24	Data Kuesioner.....	100
4.25	Anova	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Hubungan antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Perilaku Purna Pembelian	25
2.2	Kerangka Pemikiran	27
3.1	Rentang Nilai	49
4.1	Gambar Lokasi Ciater Spa Resort	58
4.2	Struktur Organisasi Ciater Spa Resort	59
4.3	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	70
4.4	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Emphaty</i> (Empati)	73
4.5	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	76
4.6	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	79
4.7	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	81
4.8	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	83
4.9	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Loyalty</i>	86
4.10	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Switch</i>	89
4.11	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Willingness to Pay more</i> ..	91
4.12	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Sub Variabel <i>Response to Problem</i>	94
4.13	Garis Kontinum Tanggapan Pembeli Produk <i>Meeting Package</i> Ciater Spa Resort Terhadap Variabel Perilaku Purna Pembelian	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Sidang Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Mengadakan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 : Foto-foto Ciater Spa Resort
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Data Mentah Skor
- Lampiran 7 : Rekap Uji Validitas
- Lampiran 8 : Data Skor Succesive Interval
- Lampiran 9 : Output SPSS
- Lampiran 10 : Buku Bimbingan Skripsi