

No. Daftar FPIPS : 299/H40.2.3.7/PL/2010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI PT. GARUDA INDONESIA
CABANG BANDUNG TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pogram Studi Manajemen Resort & Leisure



Disusun oleh :

Desri Nurul Hidayat

060405

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2010**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI PT.GARUDA INDONESIA
CABANG BANDUNG TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Oleh:

Desri Nurul Hidayat

NIM. 060405

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing I

Erry Sukriah, SE., M.SE

NIP. 19791215 200812 2 002

Pembimbing II

Ir. Sugeng Priyadi, MM

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure UPI

Prof. Dr. Darsiharjo, MS

NIP 19620921 198603 1 005

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Definisi Operasional	5
G. Hipotesis	7
H. Kerangka Pikir	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Pelayanan	10
1. Konsep serta Definisi Kualitas pelayanan	10
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
B. Loyalitas Pelanggan	17

BAB III	METODE PENELITIAN	23
	A. Lokasi dan waktu penelitian	23
	B. Metode Penelitian	23
	C. Variabel Penelitian	23
	D. Teknik Pengumpulan Data	25
	1. Validitas	25
	2. Reliabilitas	28
	E. Populasi dan Sampel	29
	F. Analisis Data	30
	1. Analisis Data Deskriptif	30
	2. Uji Asumsi yang Harus Dipenuhi	34
	a. Uji Normalitas	34
	b. Uji Homogenitas dan heteroskedastisitas	35
	3. Analisis Regresi	35
	a. Korelasi dan Koefisien Determinasi	35
	b. Uji signifikansi simultan	37
	c. Analisis Regresi Sederhana	38
	G. Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data.....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
	A. Profil Garuda Indonesia	41
	B. Data Karakteristik Responden	45
	C. Kualitas Pelayanan	48
	D. Loyalitas Pelanggan	66

E. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	72
1. Uji asumsi yang harus dipenuhi	72
a. Normalitas variabel <i>dependent</i>	72
b. Homogeneitas atau heteroskedastisitas	73
2. Analisis Regresi	75
a. Korelasi dan Koefisien Determinasi	75
b. Uji signifikansi simultan	80
c. Analisis Regresi Sederhana	82
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	85
A. Kesimpulan	85
B. Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	