

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	7
	C. Tujuan Penelitian	7
	D. Manfaat Penelitian	7
	E. Definisi Operasional	8
BAB II	KAJIAN TEORI	11
	A. Pariwisata dan Kepariwisataaan	11
	B. Hotel	13
	C. <i>Food & Beverage</i>	15
	D. Kualitas Pelayanan	20
	E. Loyalitas Pelanggan	30
	F. Kerangka Pemikiran	48
	G. Hipotesis	54

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos astonbraga hotel residence bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

BAB III	METODE PENELITIAN	57
	A. Lokasi Penelitian	57
	B. Desain penelitian	58
	C. Variabel penelitian	59
	D. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	63
	1. Teknik Pengumpulan Data	63
	2. Sumber Data	63
	E. Populasi dan Sampel	64
	F. Instrumen Penelitian	66
	G. Teknik Pengolahan Data	67
	1. Uji Validitas	67
	2. Uji Reliabilitas	69
	H. Transformasi Data Melalui <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	70
	I. Teknik Analisis Data	71
	1. Uji Korelasi	71
	2. Teknik Analisis Regresi Linieritas Sederhana	72
	a. Uji Normalitas	73
	b. Uji Linieritas	74

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos astonbraga hotel residence bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

c. Uji Heteroskedastisitas	74
3. Uji Hipotesis	74
4. Uji Koefisien Determinasi	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Gambaran Umum Aston Braga Hotel & Residence..	77
B. Hasil Penelitian	91
1. Data Responden	91
2. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	
Karyawan (X)	97
3. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas	
Pelanggan (Y)	108
C. Uji Validitas Reliabilitas	115
D. Analisis Regresi Linier Sederhana	116
1. Uji Asumsi Linier Sederhana	116
a) Uji Normalitas	116
b) Uji Linieritas	118
c) Uji Heteroskedastisitas	119

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos astonbraga hotel residence bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Pelanggan	120
a) Uji Hipotesis	122
b) Analisis Korelasi	123
c) Koefisien Determinasi	124
E. Pembahasan	124
1. Kualitas Pelayanan Restoran Tos Raos di Hotel Aston Braga Bandung	125
2. Loyalitas Pelanggan di Restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung	126
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung	127
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	128
A. Kesimpulan	128
B. Rekomendasi	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRN-LAMPIRAN	134



Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos astonbraga hotel residence bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu