

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Kepariwisata.....	7
1. Pariwisata.....	7
2. Wisatawan.....	7
3. Objek dan Daya Tarik Wisata.....	8
B. Kualitas Pelayanan.....	9
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2. Faktor-Faktor Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan.....	15
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	16
C. Konsep Kepuasan Konsumen.....	22
D. Loyalitas Pelanggan.....	23
1. Pengertian Loyalitas.....	23
2. Jenis Loyalitas.....	26
3. Pentingnya Mempertahankan Pelanggan.....	29
4. Tahap-Tahap Pembentukan Loyalitas.....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian.....	38
C. Identifikasi Variabel.....	39
1. Definisi Operasional Variabel.....	39
D. Operasionalisasi Variabel.....	42
E. Jenis dan Sumber Data.....	45
F. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	45
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Observasi.....	48
2. Studi literatur.....	48
3. Wawancara.....	49
4. Kuesioner.....	49
H. Validitas dan Reliabilitas.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
I. Teknik Analisis Data.....	53
1. Analisis Deskriptif.....	54
2. Analisis Inferensial.....	55
a. Teknik analisis korelasi.....	55
b. Uji Hipotesis.....	57
c. Koefisien Determinasi.....	59
d. Teknik analisis Regresi Linearitas Sederhana.....	61

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Pulau Umang Resort and Spa.....	66
1. Keadaan Geografis.....	66
2. Topografi dan Morfologi.....	66
3. Kemiringan.....	67
4. Profil Perusahaan.....	68
5. Sejarah Pulau Umang Resort and Spa.....	69

6.	Fasilitas Pulau Umang Resort and Spa.....	70
7.	Struktur Organisasi Pulau Umang Resort and Spa.....	76
B.	Hasil Penelitian.....	77
1.	Karakteristik Wisatawan.....	77
a.	Karakteristik Geografis Wisatawan .....	78
b.	Karakteristik Demografis Wisatawan.....	78
c.	Karakteristik Psikografis Wisatawan.....	85
2.	Hasil Uji Coba Kuesioner.....	86
a.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	86
1)	Uji Validitas.....	86
2)	Uji Reliabilitas.....	88
b.	Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	90
1)	Uji Normalitas.....	90
2)	Uji Linearitas.....	91
3)	Uji Homogenitas.....	92
3.	Kualitas Pelayanan.....	93
a.	Tanggapan Wisatawan Terhadap Karakteristik Tangible Pulau Umang Resort and Spa.....	93
b.	Tanggapan Wisatawan Terhadap Karakteristik Empathy Pulau Umang Resort and Spa.....	95
c.	Tanggapan Wisatawan Terhadap Karakteristik <i>Responsiveness</i> Pulau Umang Resort and Spa.....	97
d.	Tanggapan Wisatawan Terhadap Karakteristik <i>Reliability</i> Pulau Umang Resort and Spa.....	99
e.	Tanggapan Wisatawan Terhadap Karakteristik <i>Assurance</i> Pulau Umang Resort and Spa.....	101
4.	Loyalitas Pelanggan.....	107
5.	Teknik Analisis Data.....	114
a.	Teknik analisis Korelasi.....	114
b.	Hipotesis.....	115

c. Koefisien Determinasi.....	119
d. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana.....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran.....	123
 DAFTAR PUSTAKA.....	 126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	128
LAMPIRAN	

