

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	21
2.1.1 <i>Service Quality</i> dalam Pemasaran Jasa.....	21
2.1.1.1 Konsep <i>Service Quality</i>	32
2.1.1.2 Pengukuran <i>Service Quality</i>	34
2.1.1.3 Model Servqual (Gap Model).....	42

2.1.2	Loyalitas.....	44
2.1.2.1	Konsep Loyalitas.....	44
2.1.2.2	Perspektif Loyalitas Pelanggan.....	48
2.1.2.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	49
2.1.2.4	Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	50
2.1.2.5	Strategi Membangun Loyalitas Menurut Tahapan Konsumen.....	53
2.1.2.6	Faktor-faktor Pembentuk Loyalitas Konsumen.....	56
2.1.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
2.1.4	Resume Hasil Penelitian Terdahlu dan Orisinalitas Penelitian	62
2.2	Kerangka Pemikiran.....	64
2.3	Hipotesis.....	70
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	73
3.2	Metode Penelitian.....	73
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metodologi yang Digunakan.....	73
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	75
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	85
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	87
3.2.4.1	Populasi.....	87

3.2.4.2 Sampel.....	88
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	91
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	93
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	95
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	95
3.2.6.2 Hasil Pengujian Realibilitas.....	100
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	102
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif dan Data Verrifikatif.....	102
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis.....	103
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Profil Perusahaan dan Karyawan Holiday Inn Resort Batam.....	110
4.1.1 Profil Perusahaan.....	110
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	110
4.1.1.2 Sejarah Singkat Holiday Inn Resort Batam.....	111
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Holiday Inn Resort Batam.....	114
4.1.1.4 Operational Department Yang Berhubungan Langsung Dengan Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam.....	117

4.1.1.5 Pelaksanaan Service Quality di Holiday Inn Resort Batam.....	120
4.1.2 Profil Tamu Holiday Inn Resort Batam.....	125
4.1.2.1 Jenis Tamu Holiday Inn Resort Batam Dilihat Dari Jenis Kelamin Dan Usia.....	125
4.1.2.2 Jenis Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam Dilihat Dari Jenis Kelamin Dan Usia.....	127
4.1.2.3 Jenis Long Stay Guest Dilihat dari Pendidikan dan Penghasilan Perbulan.....	129
4.1.2.4 Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam Dilihat Darimana Mendapat Informasi Hotel dan Frekuensi Tamu Menginap.....	132
4.1.2.5 Long Stay Guest Dilihat Dari Alasan Dan Tujuan Menginap di Holiday Inn Resort Batam.....	135
4.1.2.6 Long Stay Guest Dilihat Dari Fasilitas Yang Digunakan Selain Kamar dan Lama Menginap Setiap Berkunjung di Holiday Inn Resort Batam.....	137

4.2	Tanggapan Long Stay Guest Terhadap Service Quality di Holiday Inn Resort Batam.....	138
4.2.1	<i>Reliability</i>	138
4.2.2	<i>Responsiveness</i>	143
4.2.3	<i>Assurance</i>	145
4.2.4	<i>Empathy</i>	150
4.3	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Terhadap Program Service Quality holiday Inn Resort Batam.....	152
4.4	Loyalitas Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam.....	154
4.4.1	Loyalitas Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam Berdasarkan Repeat.....	154
4.4.2	Loyalitas Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam Berdasarkan Refferal.....	156
4.4.3	Loyalitas Long Stay Guest Holiday Inn Resort Batam Berdasarkan Retention.....	157
4.4.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Long Stay Guest Terhadap Loyalitas Holiday Inn Resort Batam.....	158
4.4.5	Loyalitas Tamu holiday Inn Resort Batam.....	159
4.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Long Stay Guest Mancanegara Holiday Inn Resort Batam.....	161
4.5.1	Pengaruh Secara Simultan.....	166
4.5.2	Pengaruh Secara Parsial.....	167

4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	169
4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	169
4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	170
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	172
5.2 Rekomendasi.....	174

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN