

DAFTAR ISI

Hal

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitian 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 16

2.1.1 Konsep Kinerja Paket Wisata 16

2.1.1.1 Kinerja Paket Wisata Bagian dari Bauran Pemasaran ii

2.1.2 Konsep Retensi Pelanggan..... 27

2.1.2.1 Manfaat Retensi Pelanggan..... 29

2.1.2.2 Program dan Pendekatan Retensi Pelanggan..... 31

2.1.3 Pengaruh Kinerja Paket Wisata Terhadap Retensi Pelanggan.....	34
2.1.4 Resume Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3 Hipotesis.....	48

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	51
3.2 Metode Penelitian	52
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	52
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	53
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	56
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.2.4.1 Populasi	58
3.2.4.2 Sampel	59
3.2.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	61
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	63
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	63
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	72
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	75
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	75
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Pelanggan.....	94
4.1.1 Profil Perusahaan	94
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	94

4.1.1.2	Perkembangan Perusahaan	95
4.1.1.3	Produk Jasa yang Ditawarkan	96
4.1.1.4	Fasilitas Perlengkapan yang ditawarkan	107
4.1.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	109
4.1.2	Profil Pelanggan.....	111
4.1.2.1	Karakteristik Jemaah Umrah Dilihat dari Jenis Kelamin.....	111
4.1.2.2	Karakteristik Jemaah Haji Khusus Dilihat dari Jenis Kelamin.....	113
4.1.2.3	Karakteristik Jemaah Umrah Dilihat dari Usia	114
4.1.2.4	Karakteristik Jemaah Haji Khusus Dilihat dari Usia.....	116
4.1.2.5	Karakteristik Jemaah Umrah Dilihat dari Pekerjaan	117
4.1.2.6	Karakteristik Jemaah Haji Khusus Dilihat dari Pekerjaan.....	119
4.1.2.7	Karakteristik Jemaah Umrah Dilihat dari Pendapatan	121
4.1.2.8	Karakteristik Jemaah Haji Khusus Dilihat dari Pendapatan.....	123 _{iv}
4.1.2.9	Karakteristik Jemaah Berdasarkan Sumber Informasi yang Didapatkan Mengenai Paket AMWA <i>Tours</i>	125
4.2	Gambaran Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus <i>Tours</i>	AMWA 129
4.2.1	<i>Include Attractions or Demand-Generators</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA <i>Tours</i>	129
4.2.2	<i>Provide Value to The Customer</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA <i>Tours</i>	131
4.2.3	<i>Offer Consistent Quality and Compability Among</i>	

<i>Elements</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA Tours	134
4.2.4 <i>Be Well Planned and Coordinated</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA Tours	137
4.2.5 <i>Provide Distictive Customer Benefit</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA Tours	139
4.2.6 <i>Cover All Details</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA Tours	141
4.2.7 <i>Generate a Profit</i> Pada Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus AMWA Tours	144
4.2.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Jemaah AMWA Tours Terhadap Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus	146
4.3 Gambaran Retensi Pelanggan AMWA Tours	147
4.3.1 <i>Financial Bonds</i> Pada Retensi Pelanggan AMWA Tours	147
4.3.2 <i>Social Bonds</i> Pada Retensi Pelanggan AMWA Tours	150
4.3.3 <i>Customization Bonds</i> Pada Retensi Pelanggan AMWA Tours....	152
4.3.4 <i>Structural Bonds</i> Pada Retensi Pelanggan AMWA Tours.....	153
4.3.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Jemaah AMWA Tours Terhadap Retensi Pelanggan.....	155
4.4 Pengaruh Kinerja Paket Wisata Umrah dan Haji Khusus Terhadap Retensi Pelanggan AMWA Tours.....	156
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	157
4.4.1.1 Hasi Uji Asumsi Normalitas	157
4.4.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	159
4.4.1.3 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	160

4.4.2 Hasil Pengujian Secara Simultan	161
4.4.3 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	163
4.4.4 Hasil Pengujian Secara Parsial.....	164
4.4.5 Model Persamaan Regresi Berganda	166
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	167
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	167
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	169
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	171
5.2 Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA	175
CURRICULUM VITAE	179
DAFTAR LAMPIRAN	182

