

DAFTAR ISI

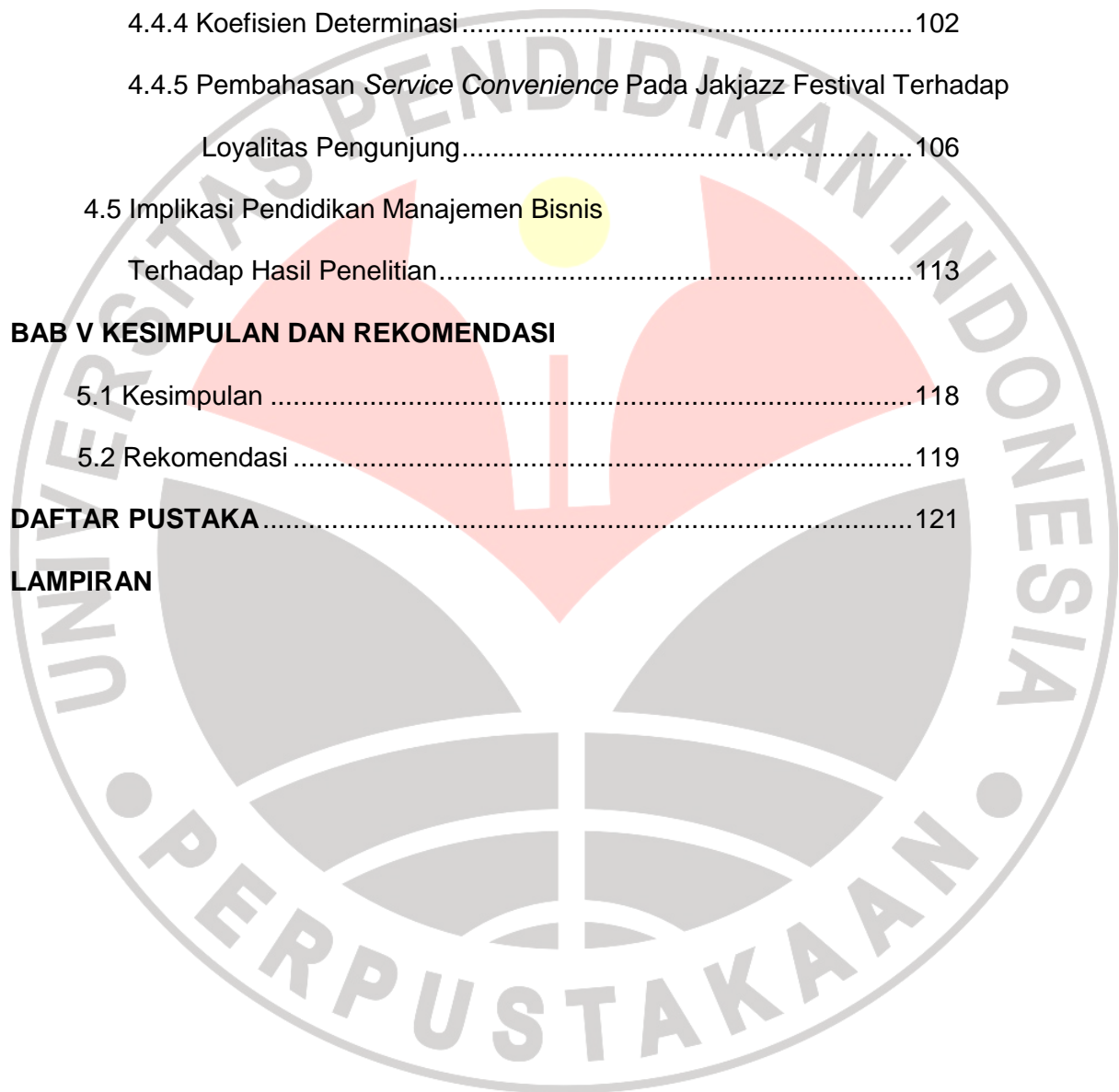
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Kualitas Jasa	12
2.1.1.1 Konsep dan Definisi Kualitas Jasa	12
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.1.2 <i>Service Convenience</i>	14
2.1.2.1 Dimensi <i>Service Convenience</i>	15
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.3.1 Definisi Loyalitas	16
2.1.3.2 Perspektif Loyalitas	16
2.1.3.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.3.4 Pentingnya Peningkatan Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.3.5 Upaya-Upaya Menarik dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	20

2.1.3.6 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	23
2.1.4 Pengaruh <i>Service Convenience</i> pada Jakjazz Festival Terhadap Loyalitas Pengunjung.....	27
2.1.5 Resume Hasil Penelitian Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis	36
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	40
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	41
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	44
3.2.4.1 Populasi	44
3.2.4.2 Sampel.....	46
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	47
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.2.6 Validitas dan Reliabilitas	50
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	51
3.2.6.2 Hasil Pengujian Validitas.....	53
3.2.6.3 Pengujian Reliabilitas.....	55
3.2.6.4 Hasil Pengujian Reliabilitas	56
3.2.7 Teknik Analisis Data	57
3.2.7.1 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI).....	58
3.2.7.2 Analisis Deskriptif.....	60
3.2.7.3 Analisis Verifikatif Menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
3.2.7.4 Pengujian Hipotesis	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil <i>Event</i>	66
4.1.1 Jakjazz Festival	66
4.1.2 Deskripsi <i>Event</i> Jakjazz Festival	66
4.1.3 Jakjazz Festival 2006.....	68
4.1.4 Jakjazz Festival 2007.....	68
4.1.5 Jakjazz Festival 2008.....	70
4.1.6 Jakjazz Community.....	71
4.1.7 Program Pemasaran Jakjazz Festival.....	71
4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	73
4.2.1 Karakteristik Responden.....	73
4.2.2 Pengalaman Responden	77
4.3 Gambaran Variabel Penelitian.....	82
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i>	83
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Decision Convenience</i>	83
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Access Convenience</i>	85
4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Transaction Convenience</i>	86
4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Benefit Convenience</i>	87
4.3.1.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Postbenefit Convenience</i>	88
4.3.1.6 Rekapitulasi Gambaran Responden terhadap <i>Service Convenience</i> Jakjazz Festival	89
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pengunjung Jakjazz Festival.....	91
4.3.2.1 Rekapitulasi Gambaran Responden terhadap Loyalitas Pengunjung Jakjazz Festival	93

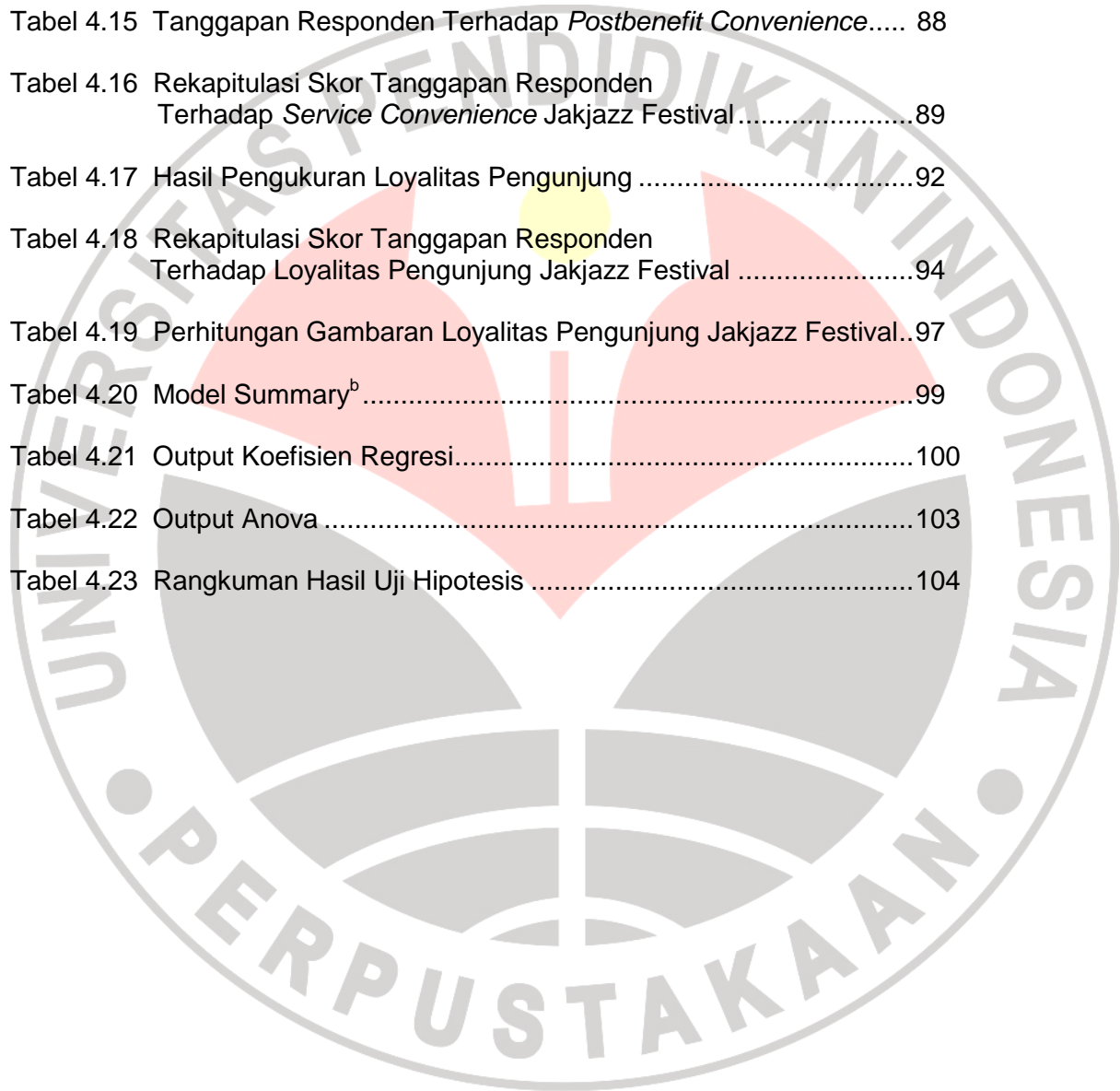
4.4 Hasil Hipotesis Penelitian	98
4.4.1 Pengaruh <i>Service Convenience</i> Pada Jakjazz Festival Terhadap Loyalitas Pengunjung.....	98
4.4.2 Besar Korelasi Antar Variabel	99
4.4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	100
4.4.4 Koefisien Determinasi	102
4.4.5 Pembahasan <i>Service Convenience</i> Pada Jakjazz Festival Terhadap Loyalitas Pengunjung.....	106
4.5 Implikasi Pendidikan Manajemen Bisnis Terhadap Hasil Penelitian.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Rekomendasi	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung <i>Event</i> Tahun 2006-2008.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung <i>Event</i> Musik Tahun 2008.....	4
Tabel 1.3	Jumlah Pengunjung <i>Event</i> Musik Jazz Tahun 2008	5
Tabel 1.4	Jumlah Pengunjung Jakjazz Festival (2006-2008).....	6
Tabel 2.1	Penelitian yang Berkaitan dengan Variabel dan Objek yang Diteliti.....	28
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	44
Tabel 3.3	Jumlah anggota komunitas Klub Jazz Bandung, KLCBS Jazz Alliance dan ITJazz.....	47
Tabel 3.4	Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh (Guilford)...	63
Tabel 3.8	Klasifikasi Koefisien Korelasi.....	64
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	77
Tabel 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis musik yang digemari.....	78
Tabel 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis musik jazz yang disukai.....	79
Tabel 4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Cara Mengetahui Informasi Tentang Jakjazz Festival.....	80
Tabel 4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Cara Mendapatkan Tiket Jakjazz Festival.....	81
Tabel 4.10	Pengalaman Responden Berdasarkan	

Jumlah Mengunjungi Jakjazz Festival.....	82
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap <i>Decision Convenience</i>	83
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap <i>Access Convenience</i>	85
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap <i>Transaction Convenience</i>	86
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap <i>Benefit Convenience</i>	87
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap <i>Postbenefit Convenience</i>	88
Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> Jakjazz Festival	89
Tabel 4.17 Hasil Pengukuran Loyalitas Pengunjung	92
Tabel 4.18 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pengunjung Jakjazz Festival	94
Tabel 4.19 Perhitungan Gambaran Loyalitas Pengunjung Jakjazz Festival..	97
Tabel 4.20 Model Summary ^b	99
Tabel 4.21 Output Koefisien Regresi.....	100
Tabel 4.22 Output Anova	103
Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 2.2 Paradigma Pemikiran	35
Gambar 4.1 Logo Jakjazz Festival 2007	69
Gambar 4.2 Logo Jakjazz Festival 2008	71
Gambar 4.3 Piramida Loyalitas Pengunjung Jakjazz Festival	97
Gambar 4.4 Diagram Garis Linear <i>Service Convenience</i> Pada Jakjazz Festival Terhadap Loyalitas Pengunjung	101

