DAFTAR ISI

1.1 Latar Belakang Masalah.....1
1.2 Rumusan Masalah.....7
1.3 Tujuan Penelitian.....7
1.4 Manfaat Penelitian.....8
1.5 Landasan Teori.....8
1.5.1. Jasa.....8
1.5.2. Pemasaran jasa.....10
1.5.3. Kualitas Pelayanan Jasa.....11
1.5.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....13
1.5.4. Kepuasan Konsumen.....14
1.5.4.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....15
1.5.5. Kepercayaan Konsumen.....17
1.5.5.1 Indikator Kepercayaan Konsumen.....18
1.6 LandasanEmpiris.....19
1.7. Hubungan Antar Variabel.....22
1.7.1 Pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....22
1.7.2 Pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen.....22
1.7.3 Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan.....22
1.8. Kerangka Berpikir.....23
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....24
1.9.1 Definisi Konsep.....24
1.9.2 Definisi Operasional.....24
1.10 Hipotesis.....26
1.11MetodePenelitian.....27
1.11.1 Tipe penelitian.....27
1.11.2 Populasi.....27
1.11.3 Sampel.....28
1.11.4 Lokasi Penelitian.....29
1.11.5 Sumber Data.....29
1.11.6 Teknik Pengumpulan Data.....29
1.11.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....30
1.11.8 Metode Analisis Data.....32
1.10.8.1 Regresi Linier Sederhana.....32
1.10.8.2 Path Analisis.....33
1.10.8.3 Uji Hipotesis.....34
1.10.8.4 Uji Asumsi Klasik.....35

2.1 Profil PT. Panembahan Adi Wisata Yogyakarta.....36
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....36
2.2.1 Pimpinan.....37
2.2.2 Maneger operational.....38
2.2.3 Finance maneger.....38
2.2.4 Divisi tiketing.....40
2.2.5 Divisi tour.....40
2.2.6 Accounting.....42
2.2.7 Bendahara tour.....43
2.3 Pelayanan PT Panembahan Adi Wisata Yogyakarta.....44
3.1 Kriteria Responden.....45
3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....47
3.2.1 Hasil Uji Validitas.....47
3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....50
3.3 Analisis Deskripstif.....50
3.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Kualitas Pelayanan.....52
3.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Kepuasan Konsumen.....60
3.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Kepercayaan Konsumen 63
3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....67
3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Z).....67
3.4.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen (Z)Terhadap Kepercayaan Konsumen (Z).....68
3.5 Path Analisis.....70
3.6 Uji Asumsi Klasik.....74
3.6.1 Uji Normalitas.....74
3.6.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....74
3.6.1.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen.....75
3.6.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen.....75
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....76
3.6.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....77
3.6.2.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen.....77

3.6.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen.....78
3.7 Pembahasan 78
4.1 Kesimpulan 81
4.2 Saran 81
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN