

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Loyalitas Wisatawan	8
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Citra.....	18
4. Kepuasan Wisatawan	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Hubungan Antar Variabel	32
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Wisatawan	32
2. Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Wisatawan	32

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Wisatawan Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan	33
4. Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Wisatawan Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan	33
D. Kerangka Pemikiran.....	34
E. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	37
C. Jenis Data dan Sumber Data	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
E. Variabel Penelitian	41
F. Definisi Operasional dan Indikator Variabel	42
1. Loyalitas Wisatawan (Y).....	42
2. Kualitas Pelayanan (X1)	42
3. Citra (X2)	44
4. Kepuasan Wisatawan (Z)	45
G. Uji Instrumen Penelitian	48
H. Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Analisis Deskriptif	58
1. Deskripsi Karakteristik Responden	58
2. Deskripsi Variabel Penelitian	67
B. Analisis Kuantitatif	72
1. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruk.....	72
2. Uji Asumsi	75
3. Estimasi Persamaan <i>Full Model</i>	78
C. Uji Hipotesis	81
D. Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92

B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98