

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Pariwisata .....	9
2. Jasa .....	10
3. Kualitas Jasa .....	10

4. Kualitas Pelayanan .....	11
5. Citra Destinasi .....	14
6. Kepuasan .....	17
7. Loyalitas .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	28
D. Kerangka Pemikiran.....	35
E. Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi.....	39
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
E. Besaran Sampel.....	40
F. Jenis Data Penelitian .....	41
G. Prosedur Pengambilan Data .....	42
H. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	43
I. Definisi Operasional Variabel.....	45
J. Skala Pengukuran Variabel.....	51
K. Uji Instrumen .....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	55
L. Teknik Analisis Data.....	56

1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Analisis Kuantitatif .....	57
M. Uji Statistik dan Uji Hipotesis .....	60
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	60
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	61
3. Analisis Sobel.....	61
4. Uji Efek Mediasi.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
A. Hasil Penelitian .....	68
1. Analisis Deskriptif Responden .....	68
2. Analisis Deskriptif Variabel .....	73
3. Analisis Kuantitatif.....	78
B. Pembahasan.....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	58
Gambar 3.2 Diagram Jalur .....	63
Gambar 3.3 Diagram Jalur .....	65
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur.....	88
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	51
Tabel 3.3 Interval .....	52
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Data 30 Responden .....	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Data 30 Responden .....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden .....	72
Tabel 4.6 Persepsi Responden Tentang Citra Destinasi.....	73
Tabel 4.7 Persepsi Responden Tentang Kualitas Jasa .....	74
Tabel 4.8 Persepsi Responden Tentang Kepuasan.....	76
Tabel 4.9 Persepsi Responden Tentang Loyalitas.....	77
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	79
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	81
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	83

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	85
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur .....	88
Tabel 4.15 Hasil Analisis Jalur .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner .....	114
Lampiran II : Tabulasi Data Identitas Responden.....	125
Lampiran III : Tabulasi Persepsi Responden .....	130
Lampiran IV : Hasil Uji Validitas .....	143
Lampiran V : Hasil Uji Reliabilitas .....	150
Lampiran VI : Karakteristik Responden .....	154
Lampiran VII : Persepsi Responden .....	157
Lampiran VIII : Hasil Analisis Regresi .....	160