

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Teoritis	11
1.5.1 Teori Customer Relationship Management (CRM)	11
1.5.2 Kualitas Pelayanan	14
1.5.3 Kepuasan Konsumen.....	15
1.6 Hipotesis.....	17
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka.....	18
2.1.1 Pelayanan.....	18
2.1.2 Kepuasan	21
2.1.3 Konsumen	24
2.1.4 Hotel.....	25

2.1.4 Fasilitas.....	26
2.2 Penelitian yang Relevan.....	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian.....	28
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional	30
3.4 Hubungan Antar Variabel	35
3.5 Sumber Data.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7 Lokasi, Populasi dan Sampel.....	39
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
3.8.1 Uji Validitas.....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas	46
3.9 Uji Hipotesis.....	47
3.9.1 Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	47
3.9.2 Uji Regresi Linier.....	47
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.9.4 Uji T	48
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Deskripsi Perusahaan	50
4.1.1 Sejarah Bobobox	50
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan Bobobox.....	53
4.1.3 Logo Bobobox	54
4.1.4 Pelayanan Bobobox.....	54
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	58
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.2 Berdasarkan Usia	59
4.2.3 Berdasarkan Perkerjaan	60
4.3 Hasil Analisis Statistik dan Deskripsi Variabel.....	61

4.3.1 Deskripsi Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	63
4.3.2 Deskripsi Indikator <i>Tangibles</i>	63
4.3.3 Deskripsi Indikator <i>Reliability</i>	70
4.3.4 Deskripsi Indikator <i>Responsiveness</i>	76
4.3.5 Deskripsi Indikator <i>Assurance</i>	82
4.3.6 Deskripsi Indikator <i>Empathy</i>	89
4.3.7 Hasil Analisis Variabel X (Kualitas Pelayanan)	96
4.3.8 Deskripsi Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	101
4.3.9 Deskripsi Indikator Kesesuaian Harapan	102
4.3.10 Hasil Analisis Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	128
4.4 Uji Hipotesis.....	132
4.4.1 Hasil Uji Analisis Korelasi Product Moment	132
4.4.2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	135
4.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	136
4.4.4 Hasil Uji T	137
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	138
BAB V.....	150
PENUTUP	150
5.1 Simpulan	150
5.2 Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hubungan Antar Variabel.	36
Gambar 4. 1 Logo Bobobox	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas.	43
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 4 Rentang Nilai Rata-Rata (Mean).	61
Tabel 4. 5 Skala Likert.	62
Tabel 4. 6 PERNYATAAN X.1 INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	63
Tabel 4. 7 PERNYATAAN X.2 INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	64
Tabel 4. 8 PERNYATAAN X.3 INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	66
Tabel 4. 9 PERNYATAAN X.4 INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	67
Tabel 4. 10 PERNYATAAN X.5 INDIKATOR <i>TANGIBLES</i>	68
Tabel 4. 11 PERNYATAAN X.6 INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	70
Tabel 4. 12 PERNYATAAN X.7 INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	71
Tabel 4. 13 PERNYATAAN X.8 INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	72
Tabel 4. 14 PERNYATAAN X.9 INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	74
Tabel 4. 15 PERNYATAAN X.10 INDIKATOR <i>RELIABILITY</i>	75
Tabel 4. 16 PERNYATAAN X.11 INDIKATOR <i>RESPONSIVENESS</i>	76
Tabel 4. 17 PERNYATAAN X.12 INDIKATOR <i>RESPONSIVENESS</i>	77
Tabel 4. 18 PERNYATAAN X.13 INDIKATOR <i>RESPONSIVENESS</i>	79
Tabel 4. 19 PERNYATAAN X.14 INDIKATOR <i>RESPONSIVENESS</i>	80
Tabel 4. 20 PERNYATAAN X.15 INDIKATOR <i>RESPONSIVENESS</i>	81
Tabel 4. 21 PERNYATAAN X.16 INDIKATOR <i>ASSURANCE</i>	82
Tabel 4. 22 PERNYATAAN X.17 INDIKATOR <i>ASSURANCE</i>	84
Tabel 4. 23 PERNYATAAN X.18 INDIKATOR <i>ASSURANCE</i>	85
Tabel 4. 24 PERNYATAAN X.19 INDIKATOR <i>ASSURANCE</i>	86
Tabel 4. 25 PERNYATAAN X.20 INDIKATOR <i>ASSURANCE</i>	88
Tabel 4. 26 PERNYATAAN X.21 INDIKATOR <i>EMPATHY</i>	89
Tabel 4. 27 PERNYATAAN X.22 INDIKATOR <i>EMPATHY</i>	90
Tabel 4. 28 PERNYATAAN X.23 INDIKATOR <i>EMPATHY</i>	91
Tabel 4. 29 PERNYATAAN X.24 INDIKATOR <i>EMPATHY</i>	93
Tabel 4. 30 PERNYATAAN X.25 INDIKATOR <i>EMPATHY</i>	94
Tabel 4. 31 HASIL ANALISIS VARIABEL X.	96
Tabel 4. 32 PERNYATAAN Y.1 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.	102
Tabel 4. 33 PERNYATAAN Y.2 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.	103
Tabel 4. 34 PERNYATAAN Y.3 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.	104
Tabel 4. 35 PERNYATAAN Y.4 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.	106
Tabel 4. 36 PERNYATAAN Y.5 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.	107

Tabel 4. 37 PERNYATAAN Y.6 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.....	108
Tabel 4. 38 PERNYATAAN Y.7 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.....	110
Tabel 4. 39 PERNYATAAN Y.8 INDIKATOR KESESUAIAN HARAPAN.....	111
Tabel 4. 40 PERNYATAAN Y.9 INDIKATOR MINAT BERKUNJUNG KEMBALI.....	112
Tabel 4. 41 PERNYATAAN Y.10 INDIKATOR MINAT BERKUNJUNG KEMBALI.....	114
Tabel 4. 42 PERNYATAAN Y.11 INDIKATOR MINAT BERKUNJUNG KEMBALI.....	115
Tabel 4. 43 PERNYATAAN Y.12 INDIKATOR MINAT BERKUNJUNG KEMBALI.....	117
Tabel 4. 44 PERNYATAAN Y.13 INDIKATOR MINAT BERKUNJUNG KEMBALI.....	118
Tabel 4. 45 PERNYATAAN Y.14 INDIKATOR MINAT BERKUNJUNG KEMBALI.....	119
Tabel 4. 46 PERNYATAAN Y.15 INDIKATOR KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN.	121
Tabel 4. 47 PERNYATAAN Y.16 INDIKATOR KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN.	122
Tabel 4. 48 PERNYATAAN Y.17 INDIKATOR KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN.	123
Tabel 4. 49 PERNYATAAN Y.18 INDIKATOR KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN.	125
Tabel 4. 50 PERNYATAAN Y.19 INDIKATOR KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN.	126
Tabel 4. 51 PERNYATAAN Y.20 INDIKATOR KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN.	127
Tabel 4. 52 HASIL ANALISIS VARIABEL Y.	128
Tabel 4. 53 PEDOMAN INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI.....	134
Tabel 4. 54 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA VARIABEL X TERHADAP Y..	135
Tabel 4. 55 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI.....	136