

Semarang, 14 September 2011
Penulis

Tara Xenia Bianca
NIM. C2A309007

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Pengesahan Kelulusan Skripsi.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstraksi	vi
Abstrac	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.....	Latar	
Belakang Masalah		1
1.2.....	Rumusan	
Masalah		11
1.3.....	Tujuan	
Penelitian		13
1.4.....	Manfaat	
Penelitian		14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Jasa	
.....		15
2.1.1	Pengertian	
Jasa.....		15
2.1.2	Karakteristik	
Jasa.....		16
2.1.3	Klasifikasi	
Jasa.....		17
2.1.4	Kualitas Jasa	
.....		20
2.2	Variable	
Penelitian.....		23
2.2.1 Variable <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		24
2.2.2 Variable <i>Reliability</i> (Keandalan)		25
2.2.3 Variable <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....		26
2.2.4 Variable <i>Assurance</i> (Jaminan)		27
2.2.5 Variable <i>Emphaty</i> (Perhatian).....		28
2.2.6 Minat Beli Ulang.....		31

2.3	Hubungan	
	Antar Variable Penelitian	
2.3.1	<i>Tangible</i> dengan minat menginap ulang	34
2.3.2	<i>Reliability</i> dengan minat menginap ulang	36
2.3.3	<i>Responsiveness</i> dengan minat menginap ulang	38
2.3.4	<i>Assurance</i> dengan minat menginap ulang	40
2.3.5	<i>Emphaty</i> dengan minat menginap ulang	41
2.3.6	Variable Minat beli ulang	43
2.4	Penelitian	
	Terdahulu	44
2.5	Kerangka	
	Pemikiran Teoritis	46
2.6	Hipotesis	
		47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1		Va
	riabel Penelitian dan Definisi Operasional	
3.1.1	Variabel	
	Penelitian	47
3.1.2	Definisi	
	Operasional	48
3.1.3	Pengukuran	
	Variable	51
3.2	Populasi dan	
	Sampel	
3.2.1	Populasi	52
3.2.2	Sampel	53
3.3	Jenis dan Sumber Data	54
3.4	Metode Pengumpulan Data	56

3.5	Metode	
	Analisis Data	
3.5.1	Analisis	
	Kualitatif	57
3.5.2	Analisis	
	Kuantitatif	57
3.5.3	Uji Validitas	
	dan Reliabilitas	58
3.5.4	Uji Asumsi	
	Klasik	60
3.5.5	Analisis	
	Regresi Berganda	63
3.5.6	Koefisien	
	Determinasi (R^2)	64
3.5.7	Uji Hipotesis	
	(Uji - f dan Uji - t)	65

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran	
	Umum Perusahaan	
4.1.1	Lor In	
	Business Hotels Resorts & Spa Solo	67
4.2	Gambaran	
	Umum Responden	
4.2.1	Deskripsi	
	Responden	69
4.3	Analisis Data	
	dan Pembahasan	
4.3.1	Analisis	
	Dekripsi Variable	

	1. Variable <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	74
	2. Variable <i>Reliability</i> (Keandalan)	75
	3. Variable <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	77
	4. Variable <i>Assurance</i> (Jaminan)	78
	5. Variable <i>Emphaty</i> (Perhatian)	79
	6. Variable Minat Mengingat Ulang.....	80
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	
4.4.1	Uji Validitas	81
4.4.2	Uji Reliabilitas	83
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	84
4.4.4	Analisis Regresi Berganda	88
4.4.5	Pengujian Hipotesis	90
4.4.6	Koefisien Determinasi (R^2)	94
4.4.7	Pembahasan	95

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan ..	100
5.2	Saran	102
Daftar Pustaka		105
Lampiran – lampiran		107