

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| Halaman Judul | i |
| Sertifikasi | ii |
| Halaman Persetujuan Draff Tesis | iii |
| Motto dan Persembahan | iv |
| <i>Abstract</i> | v |
| Abstrak | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Tabel | xiv |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Rumus | xvii |
| Daftar Lampiran | xviii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 16 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 16 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 16 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian | 16 |
| | |
| BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL | 18 |
| 2.1. Penelitian Rujukan | 18 |
| 2.2. Telaah Pustaka | 31 |
| 2.2.1. Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 2.2.2. Persepsi Kualitas Hubungan | 33 |
| 2.2.3. Nilai Pelanggan | 35 |
| 2.2.4. Mutu Pelayanan | 37 |
| 2.2.5. Loyalitas Pelanggan | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3. Pengaruh Antar Variabel Penelitian | 42 |
| 2.4. Pengembangan Model dan Kerangka Pemikiran Teoritis | 47 |
| 2.5. Dimensionalisasi Variabel | 48 |
| 2.6. Hipotesis Penelitian | 53 |
| | |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 54 |
| 3.1. Desain Penelitian dan Obyek Penelitian | 54 |
| 3.1.1. Desain Penelitian | 54 |
| 3.1.2. Obyek Penelitian | 55 |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data..... | 55 |
| 3.3. Populasi Penelitian | 56 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data | 57 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel dan Indikator | 57 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 63 |
| | |
| BAB IV ANALISIS DATA | 76 |
| 4.1. Deskriptif Variabel | 76 |
| 4.2. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian | 82 |
| 4.2.1. Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori | 82 |
| 4.2.2. Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>) | 83 |
| 4.2.3. Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan | 83 |
| 4.2.4. Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi | 83 |
| 4.2.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen | 86 |
| 4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Kongsruk Endogen | 89 |
| 4.2.4.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i> | 92 |
| 4.2.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi | 96 |
| 4.2.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> | 96 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i> | 97 |
| 4.2.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> | 98 |
| 4.2.6.3. Uji Normalitas Data | 99 |
| 4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas | 101 |
| 4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik | 101 |
| 4.2.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model | 102 |
| 4.3. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> | 103 |
| 4.3.1. Uji <i>Reliability</i> | 103 |
| 4.3.2. <i>Variance Extract</i> | 104 |
| 4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian | 106 |
| 4.4.1. Uji Hipotesis I | 106 |
| 4.4.2. Uji Hipotesis II | 107 |
| 4.4.3. Uji Hipotesis III | 107 |
| 4.4.4. Uji Hipotesis IV | 108 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | 109 |
| 5.1. Ringkasan Penelitian | 109 |
| 5.2. Kesimpulan | 110 |
| 5.2.1. Kesimpulan atas Hipotesis | 110 |
| 5.2.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1 | 111 |
| 5.2.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2 | 112 |
| 5.2.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3 | 112 |
| 5.2.1.4. Kesimpulan Hipotesis 4 | 113 |
| 5.2.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian | 114 |
| 5.3. Implikasi | 119 |
| 5.3.1. Implikasi Teoritis | 119 |
| 5.3.2. Implikasi Managerial | 122 |

| | |
|--|-----|
| 5.4. Keterbatasan Penelitian | 128 |
| 5.5. Agenda Penelitian Mendatang | 129 |
| Daftar Referensi | 131 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1. Data <i>Direct Competitor Analysis</i> Hotel Berbintang 4 dan 5 di Kota Semarang Periode Tahun 2004 – Tahun 2007 | 6 |
| Tabel 1.2. Data Penilaian Pelanggan atas Jasa (Summary Guest Comment) Hotel Horison Semarang Dari Tahun 2004 – Tahun 2007 | 9 |
| Tabel 1.3. Penggolongan <i>Summary Guest CommentI</i> pada Hotel Horison Semarang Dari Tahun 2004 – Tahun 2007 | 10 |
| Tabel 2.1. Penelitian Japarianto et.al., (2007) | 18 |
| Tabel 2.2. Penelitian Chen dan Chou (2007) | 20 |
| Tabel 2.3. Penelitian Anshori dan Langner (2007) | 21 |
| Tabel 2.4. Penelitian Yang dan Peterson (2004) | 22 |
| Tabel 2.5. Penelitian Jasfar (2002) | 23 |
| Tabel 2.6. Penelitian Lam et.al., (2004) | 24 |
| Tabel 2.7. Penelitian Wang et.al., (2004) | 25 |
| Tabel 2.8. Penelitian Ribbink et.al., (2004) | 27 |
| Tabel 2.9. Penelitian Wahyuningsih (2005) | 28 |
| Tabel 2.10. Penelitian Thurau et.al., (2002) | 29 |
| Tabel 2.11. Penelitian Evans et.al., (2002) | 30 |
| Tabel 2.12. Hipotesis Penelitian | 53 |
| Tabel 3.1. Data Populasi Pelanggan Pengguna Jasa Hotel Horison Semarang | 56 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional variabel dan Indikator Nilai Pelanggan | 58 |
| Tabel 3.3. Definisi Operasional variabel dan Indikator Mutu Pelayanan | 59 |
| Tabel 3.4. Definisi Operasional variabel dan Indikator Persepsi Kualitas Hubungan | 60 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 3.5. Definisi Operasional variabel dan Indikator | |
| Kepuasan Pelanggan | 61 |
| Tabel 3.6. Definisi Operasional variabel dan Indikator | |
| Loyalitas Pelanggan | 62 |
| Tabel 3.7. Model Persamaan Struktural..... | 67 |
| Tabel 3.8. Model Pengukuran | 68 |
| Tabel 3.9. <i>Goodness of Fit Index</i> | 73 |
| Tabel 4.1 Indeks Variabel – Variabel Penelitian | 77 |
| Tabel 4.2 Kesimpulan Data Deskriptif | 80 |
| Tabel 4.3 <i>Sample Covarians – Estimates</i> | 84 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen | 87 |
| Tabel 4.5 Hasil <i>Regression Weights</i> Faktor Konfirmatori Kontruk | |
| Eksogen | 88 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen | 90 |
| Tabel 4.7 Hasil <i>Regression Weights</i> Faktor Konfirmatori Kontruk | |
| Endogen..... | 91 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Full Model | 94 |
| Tabel 4.9 Hasil <i>Regression Weights</i> Analisis <i>Struktural Equation</i> | |
| <i>Modeling</i> | 94 |
| Tabel 4.10 Statistik Deskriptif | 97 |
| Tabel 4.11 Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> | 99 |
| Tabel 4.12 Normalitas Data <i>Assessment of normality</i> | 100 |
| Tabel 4.13 <i>Standardized Residual Covariance</i> | 102 |
| Tabel 4.14 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> | 105 |
| Tabel 4.15 Kesimpulan Hipotesis | 108 |
| Tabel 5.1 Implikasi Teoritis | 120 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis | 47 |
| Gambar 2.2. Dimensionalisasi Dari Nilai Pelanggan | 48 |
| Gambar 2.3. Dimensionalisasi Dari Mutu Pelayanan | 49 |
| Gambar 2.4. Dimensionalisasi Dari Persepsi Kualitas Hubungan | 50 |
| Gambar 2.5. Dimensionalisasi Dari Kepuasan Pelanggan | 51 |
| Gambar 2.6. Dimensionalisasi Dari Loyalitas Pelanggan | 52 |
| Gambar 3.1 Diagram Alur | 66 |
| Gambar 4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Kongsruk Eksogen | 86 |
| Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Endogen | 89 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Structural Equation Model</i> | 93 |
| Gambar 5.1 Peningkatan Loyalitas Pelanggan – Proses 1 | 116 |
| Gambar 5.2 Peningkatan Loyalitas Pelanggan – Proses 2 | 118 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|--|----------------|
| Rumus 1. Persamaan Struktural | 67 |
| Rumus 2. <i>Reliability</i> | 74 |
| Rumus 3. <i>Variance Extracted</i> | 75 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Data Frekuensi
- Lampiran 4 Tabel Chi-Square
- Lampiran 5 Teks Output Amos
- Lampiran 6 Jogja & Central Java Hotel Associations (JCJHA)
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup