

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Keterbatasan Penelitian.....	7
1.5.1 Batasan Tempat Penelitian .....	7
1.5.2 Batasan Topik Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan (Service) .....	10
2.1.2 Pengertian Kualitas (Quality) .....	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	11
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality) .....	12
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	12
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Penelusuran Studi (Penelitian Terdahulu).....	14
2.3 Kerangka Teoritis.....	17

2.4	Hipotesis Penelitian.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>20</b>
3.1	Objek Penelitian.....	20
3.2	Desain Penelitian.....	20
3.3	Jenis Penelitian.....	22
3.4	Jenis Data Penelitian .....	22
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
3.5.1	Populasi.....	23
3.5.2	Sampel .....	24
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.8	Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.8.1	Waktu Penelitian.....	28
3.8.2	Tempat Penelitian .....	29
3.9	Uji Instrumen Data.....	29
3.9.1	Uji Validitas.....	29
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.10.1	Uji Normalitas .....	31
3.10.2	Uji Multikolinearitas.....	31
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
3.12	Hasil Pengujian Hipotesis .....	34
3.12.1	Pengujian Secara Simultan (f-test) .....	34
3.12.2	Pengujian Secara Parsial (t-test) .....	35
3.13	Pengujian dan Interpretasi Koefisien Determinasi.....	36
<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Profile Perusahaan.....	38
4.2	Visi & Misi Perusahaan .....	39
4.2.1	Visi.....	39
4.2.2	Misi.....	39
4.3	Nilai-Nilai Perusahaan .....	39

4.4 Struktur Organisasi .....	40
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
5.1 Profile Responden .....	47
5.2 Statistik Deskriptif .....	52
5.3 Uji Instrumen Data.....	54
5.3.1 Uji Validitas.....	55
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	56
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
5.4.1 Uji Normalitas .....	59
5.4.2 Uji Multikolinieritas .....	62
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
5.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	66
5.6.1 Pengujian Secara Simultan (f-test) .....	66
5.6.2 Pengujian Secara Parsial (t-test) .....	68
5.7 Pengujian dan Interpretasi Koefisien Determinasi.....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>72</b>
6.1 Kesimpulan .....	72
6.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Kunjungan Wisatawan .....	1
Tabel 1.2 Pertumbuhan Jasa Perjalanan Wisata .....	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	25
Tabel 3.2 Bobot dan Kategori Pengukuran Data .....	27
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir .....	49
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	50
Tabel 5.5 Responden Berdasarkan Penghasilan .....	51
Tabel 5.6 Descriptive Statistics .....	52
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Tangible .....	54
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Empathy .....	55
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Reliability .....	55
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Responsiveness .....	55
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Assurance .....	55
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Setiap Pertanyaan ....	57
Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	58
Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Setiap Pertanyaan..	58
Tabel 5.17 Nilai Kolmogorov-Smirnov .....	61
Tabel 5.18 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 5.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 5.20 Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 5.21 Pengujian Secara Parsial (f-test) .....	67
Tabel 5.22 Pengujian Secara Simultan (t-test) .....	68
Tabel 5.23 Pengujian Interpretasi Koefisien Determinasi .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Induk .....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SM Business Development.....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi SM Finance & Accounting .....	44
Gambar 4.4 Struktur Organisasi VP Tour & Mice .....	44
Gambar 4.5 Struktur Organisasi VP Hajj & Umrah .....	45
Gambar 4.6 Struktur Organisasi VP Corporate Sales.....	45
Gambar 4.7 Struktur Organisasi VP Retail Management.....	46

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Grafik 5.2 Responden Berdasarkan Usia .....	48
Grafik 5.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir .....	49
Grafik 5.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	50
Grafik 5.5 Responden Berdasarkan Penghasilan .....	51
Grafik 5.6 Diagram P-P Plot.....	59
Grafik 5.7 Histogram Hasil Uji Normalitas .....	60
Grafik 5.8 Scatterplot .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	76
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	80
Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS .....	81
Lampiran 4 T-Tabel .....	89
Lampiran 5 F-Tabel .....	90