DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Sertifikasi ii

Halaman Persetujuan Draff Tesis iii

Motto dan Persembahan iv

Abstract 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 (*Path Diagram*) 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 Kontsruk Endogen 89
4.2.4.3. Analisis *Structural Equation Model* 92
4.2.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi 96
4.2.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* 96

4.2.6.1. Evaluasi *Univariate Outlier* 97
4.2.6.2. Evaluasi *Multivariate Outlier* 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 *Reliability* dan *Variance Extract* 103
4.3.1. Uji *Reliability* 103
4.3.2. *Variance Extract* 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

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG FEB UNDIP

5.4. Keterbatasan Penelitian 128
5.5. Agenda Penelitian Mendatang 129

Daftar Referensi ……... 131

FEB UNDIP

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Data *Direct Competitor Analysis* 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 *Summary Guest CommentI* 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. *Goodness of Fit Index* 73
Tabel 4.1 Indeks Variabel – Variabel Penelitian 77
Tabel 4.2 Kesimpulan Data Deskriptif 80
Tabel 4.3 Sample *Covarians – Estimates* 84
Tabel 4.4 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen 87
Tabel 4.5 Hasil *Regression Weights* Faktor Konfirmatori Kontruk Eksogen 88
Tabel 4.6 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen 90
Tabel 4.7 Hasil *Regression Weights* Faktor Konfirmatori Kontruk Endogen..... 91
Tabel 4.8 Hasil Uji Full Model 94
Tabel 4.9 Hasil *Regression Weights* Analisis *Struktural Equation Modeling* 94
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif 97
Tabel 4.11 Evaluasi *Multivariate Outlier* 99
Tabel 4.12 Normalitas Data *Assessment of normality*..... 100
Tabel 4.13 *Standardized Residual Covariance* 102
Tabel 4.14 Uji *Reliability* dan *Variance Extract* 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 Kontsruk Eksogen 86

Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen 89

Gambar 4.3 Hasil Uji *Structural Equation Model* 93

Gambar 5.1 Peningkatan Loyalitas Pelanggan – Proses 1 116

Gambar 5.2 Peningkatan Loyalitas Pelanggan – Proses 2 118

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 1. Persamaan Struktural ..…….…….... 67
Rumus 2. *Reliability*.....……..... 74
Rumus 3. *Variance Extracted*……..... 75

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP

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

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
FEB UNDIP