

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kepuasan Konsumen	17
2.4 Minat Kunjungan Ulang	22
2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Konsumen	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Kerangka Pemikiran	31
2.8 Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Definisi Konseptual	35
3.3 Definisi Operasional	37
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	40
3.5 Data	40
3.6 Metode Analisis Data.....	43
3.6.1 Analisis Deskriptif	43

3.6.2 Analisis Statistik Inferensial	43
3.6.2.1 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	44
3.6.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	49
3.7 Uji Hipotesis	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	53
4.2 Uji Pre Test	54
4.3 Karakteristik Responden	57
4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	60
4.3.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan....	61
4.3.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan 6 Bulan Terakhir	62
4.4 Hasil Analisis Data	63
4.4.1 Distribusi Jawaban Responden Per Variabel	63
4.4.2 Analisis Statistik Inferensial	81
4.3.2.1 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	81
4.3.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	91
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	92
4.6 Pembahasan Hipotesis	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN