

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	3
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Kerangka Penulisan	4
BAB II TELAAH PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	30
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	34
3.5 Metode Analisis Data	37
3.6 Hipotesis Statistik dan Pengujiannya	40

BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	42
4.1 Proses Pengumpulan Data	42
4.2 Karakteristik Responden	50
4.3 Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Reliabilitas)	53
4.4 Analisis Data dan Uji Hipotesis	57
4.5 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pemain di Emerald Golf Club	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Demografi Pelanggan	42
Gambar 4.2 Rata-rata Skor Variabel	43
Gambar 4.3 Rata-rata Skor Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan	47
Gambar 4.4 Dimensi Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Gambar 4.5 Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Gambar 4.6 Scatter Plot antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	49
Gambar 4.7 Scatter Plot antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 4.8 Scatter Plot antara Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 4.9 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.10 Karakteristik Responden berdasarkan Alamat	51
Gambar 4.11 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.12 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	53
Gambar 4.13 Outter Model	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel Operasional	34
Tabel 4.1 Deskriptif Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.2 Deskriptif Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 4.3 Deskriptif Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.4 Convergent Validity	55
Tabel 4.5 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	56
Tabel 4.6 Nilai R – Square	56
Tabel 4.7 Koefisien Pengaruh & T – Statistics	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner

65