

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Akademis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 Luaran Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Layanan Jasa.....	9
2.1.2 Kepuasan.....	11
2.1.3 Loyalitas.....	14
2.1.4 Pariwisata.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Penelitian	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	32

3.4.1	Populasi.....	32
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Instrumen Penelitian.....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.1	Wawancara.....	36
3.6.2	Kuesioner.....	37
3.6.3	Observasi.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV	42
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	42
4.2	Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	48
4.2.1	Uji Instrumen.....	48
4.2.2	Uji Hipotesis.....	51
4.3	Evaluasi <i>Trekking Tour</i> Jalanin Aja Cerita Bandung.....	54
4.3.1	Evaluasi Kualitas Layanan.....	54
4.3.2	Evaluasi Kepuasan.....	61
4.3.3	Evaluasi Loyalitas.....	64
4.4	Strategi untuk Memperkuat Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas pada Wisatawan.....	68
4.4.1	Strategi Meningkatkan Kepuasan Melalui Kualitas Layanan...68	
4.4.2	Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kualitas Layanan....72	
4.4.3	Strategi Meningkatkan Loyalitas dari Kualitas Layanan Melalui Kepuasan 76	
BAB V	SIMPULAN dan SARAN.....	79
5.1	Simpulan.....	79
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara di Bandung Raya	1
Tabel 2.1 Atribut Nilai	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Lokasi Rute Jalanin Aja	28
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian Produk Wisata <i>Trekking Tour</i>	33
Tabel 3.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan Jasa dan Kepuasan Wisatawan	35
Tabel 3.5 Alternatif Jawaban Loyalitas	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Usia Responden	43
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.5 Penghasilan Responden	45
Tabel 4.6 Daerah Asal Responden.....	46
Tabel 4.7 Jumlah Rute yang Diikuti Responden	46
Tabel 4.8 Rute Pertama Responden	47
Tabel 4.9 Biaya Pay as Your Wish Responden	48
Tabel 4.10 Hasil Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4.11 Hasil Validitas Variabel Kepuasan	49
Tabel 4.12 Hasil Validitas Variabel Loyalitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur	51
Tabel 4.15 Model Summary X ke Z	52
Tabel 4.16 Hasil Analisis Jalur	53
Tabel 4.17 Model Summary	54