

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
DECLARATION	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Lingkup Penelitian	9
1.6. Sistematika Tesis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1 Kualitas Jasa	13
2.1.2 Persepsi Pelanggan	14
2.1.3 Metode SERVQUAL	15
2.1.4 Kualitas Layanan	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22

2.1.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	30
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	30
3.2 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	31
3.2.1 <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pelanggan	31
3.2.2 <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan	32
3.2.3 <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pelanggan	32
3.2.4 <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan	33
3.2.5 <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pelanggan	34
BAB IV METODE PENELITIAN	35
4.1 Jenis Penelitian	35
4.2 Definisi Operasional Penelitian dan Pengukuran Variabel	36
4.2.1 <i>Reliability</i>	36
4.2.2 <i>Responsiveness</i>	36
4.2.3 <i>Assurance</i>	37
4.2.4 <i>Empathy</i>	37
4.2.5 <i>Tangible</i>	38
4.2.6 Kepuasan <i>Golfer</i>	39
4.3 Jenis dan Sumber Data	39
4.4. Populasi dan Sampel	40
4.5 Teknik Pengumpulan Data	41
4.6 Skala Pengukuran	42
4.7 Teknik Analisis	43
4.7.1 Analisis Data	43
4.7.2 Uji Validitas	43
4.7.3 Uji Reliabilitas	45
4.7.4 Uji Statistik t	46
4.7.5 Uji F	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49

5.1.1 Lapangan Bukit Darmo Golf	52
5.1.2 Fasilitas Bukit Darmo Golf	53
5.2 Deskripsi Hasil Penelitian	54
5.2.1 Karakteristik Responden	54
5.2.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	58
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian	59
5.3.1 Deskripsi Variabel <i>Reliability</i>	59
5.3.2 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i>	60
5.3.3 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i>	60
5.3.4 Deskripsi Variabel <i>Empathy</i>	61
5.3.5 Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i>	61
5.3.6 Deskripsi Variabel Kepuasan <i>Golfer</i>	62
5.4. Pengujian Validitas	62
5.5 Pengujian Reliabilitas	63
5.6 Pengujian Parsial (Uji t)	65
5.7 Pengujian Simultan (Uji F)	68
5.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R-Square)	69
5.8.1 Hasil Analisis pada Variabel <i>Reliability</i> (X1)	70
5.8.2 Hasil Analisis pada Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	71
5.8.3 Hasil Analisis pada Variabel <i>Assurance</i> (X3)	71
5.8.4 Hasil Analisis pada Variabel <i>Empathy</i> (X4)	72
5.8.5 Hasil Analisis pada Variabel <i>Tangible</i> (X5)	72
5.9 Hasil Pengujian Hipotesis	73
5.9.1 Pengaruh <i>Reliability</i> (X1) terhadap Peningkatan Kepuasan <i>Golfer</i> (Y)	73
5.9.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X2) terhadap Peningkatan Kepuasan <i>Golfer</i> (Y)	74
5.9.3 Pengaruh <i>Assurance</i> (X3) terhadap Peningkatan Kepuasan <i>Golfer</i> (Y)	74
5.9.4 Pengaruh <i>Empathy</i> (X4) terhadap Peningkatan Kepuasan <i>Golfer</i> (Y)	75

5.9.5 Pengaruh <i>Tangibles</i> (X5) terhadap Peningkatan Kepuasan <i>Golfer</i> (Y)	75
BAB VI PENUTUP	77
6.1 Kesimpulan	77
6.2 Implikasi Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	