

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Kunjungan Berulang.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Kepuasan Golfer	20
2.1.4 Praktik HRM (Rekrutmen dan Training)	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Variabel Penelitian/Fenomena yang akan diamati	43
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44

3.4 Jenis dan Sumber Data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Populasi dan Sampel.....	50
3.7 Metode Analisis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Distribusi Sampel.....	63
4.2.2 Identitas Responden.....	63
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	69
4.2.4 Analisis Data.....	70
4.2.5 Pengujian Model Struktural.....	72
4.2.6 Pengujian Analisis Jalur.....	76
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Pengaruh Praktik HRM terhadap Kualitas Pelayanan.....	77
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Berulang.....	78
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kunjungan Berulang.....	79
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100