

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	22

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..	25
3.2.1 Variabel Penelitian	25
3.2.2 Dimensi Operasional	25
3.2.3 Pengukuran Variabel	27
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Metode Analisis Data	30
3.5.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
3.5.2 <i>Structural (Inner) Model</i>	32

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan	33
4.2 Gambaran Karakteristik/Profil Responden	35
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	39
4.3.1 Bukti Fisik (X_1)	41
4.3.2 Daya Tanggap (X_2)	42
4.3.3 Jaminan (X_3)	42
4.3.4 Keandalan (X_4)	43

4.3.5	Empati (X_5)	42
4.3.6	Kepuasan Pengunjung (Z).....	43
4.3.7	Minat Kunjung Ulang (Y).....	43
4.4	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
4.4.1	Uji Validitas.....	44
4.4.2	Uji Reabilitas	46
4.5	Pengujian <i>Structural (Inner) Model</i>	48
4.6	Hasil Analisis	51
4.7	Pembahasan.....	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
1.1.	Kesimpulan.....	70
1.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		79