

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum.....	1
1.1.1 Profil Hotel Kirei Bantaeng.....	1
1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan.....	2
1.1.3 Logo Hotel Kirei Bantaeng.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi.....	4
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	17
2.1 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1.1 Rangkuman Teori.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39

3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5.1 Uji Validitas.....	44
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	46
3.6.2 Methods Succesive Internal (MSI).....	48
3.6.3 Partial Least Square.....	49
BAB IV.....	54
HASIL PENELITIAN.....	54
4.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	56
4.3 Analisis Deskriptif.....	57
4.3.1 Tanggapan Responden mengenai <i>Relationship Marketing</i>	57
4.3.2 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan.....	59
4.3.3 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Pelanggan.....	60
4.4 Analisis Data.....	62
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	74

