

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Karya Kompetensi Profesi ini dapat diselesaikan.

Karya kompetensi profesi dengan judul *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TAHUN 2016 PADA ASIA HOLIDAY TOUR & TRAVEL JAKARTA* ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Manajemen Usaha Wisata Sekolah Tinggi Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Karya Kompetensi Profesi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Karya Kompetensi Profesi ini, yaitu kepada:

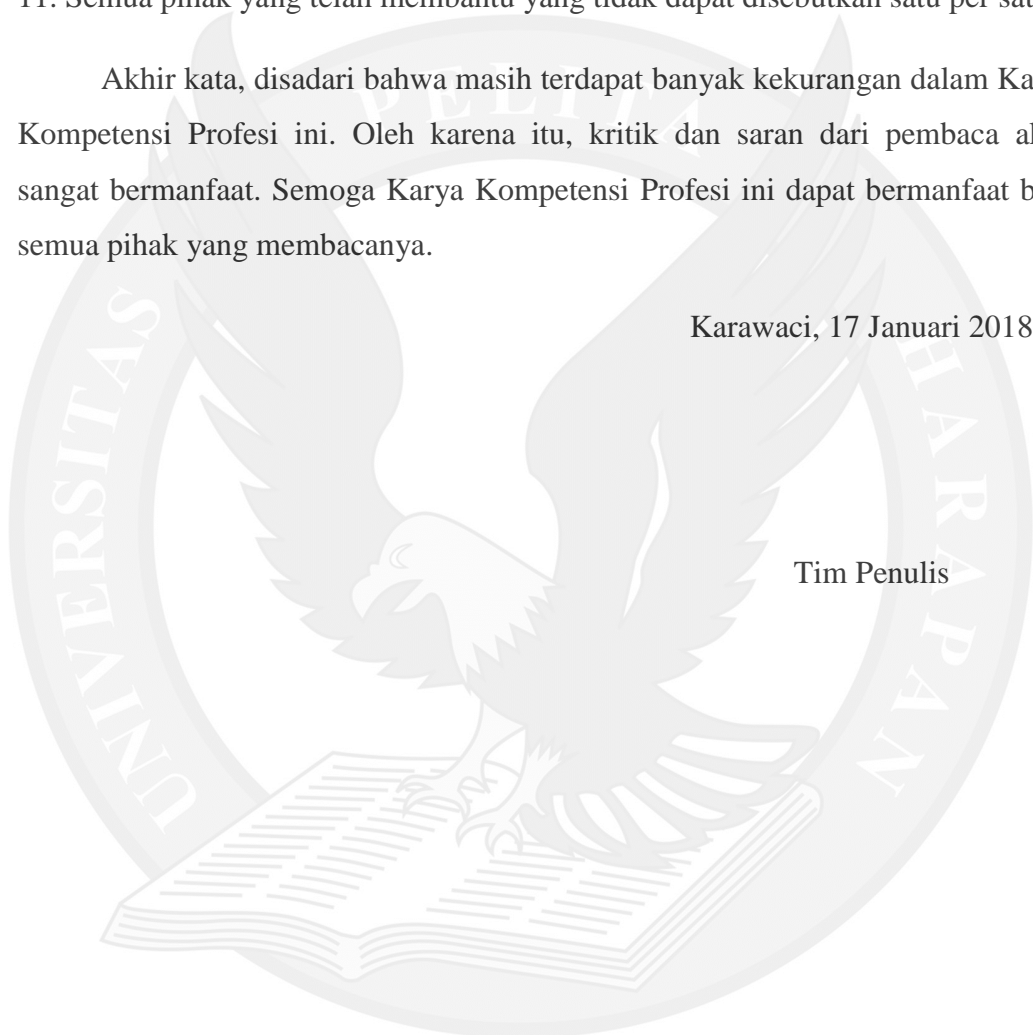
1. Bapak Dr. Rudyanto, selaku pembimbing.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan dan anggota penguji.
3. Ibu Yustisia Kristiana, S.ST., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Usaha Wisata dan ketua penguji.
4. Ibu Dr. Lyly Soemarni, selaku penasehat akademik Meliani Rosalia.
5. Bapak Reagan Brian, S.ST., M.M., selaku penasehat akademik Kenneth Hagai Solaiman dan anggota penguji.
6. Semua Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan.
7. Staf karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.

8. Staf karyawan perpustakaan Universitas Pelita Harapan Johannes Oentoro yang telah membantu penulis selama kegiatan di perpustakaan.
9. Orangtua, kakak dan adik yang telah memberikan dukungan moral, doa dan kasih sayang.
10. Teman-teman seperjuangan Usaha Wisata angkatan 2014.
11. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Karya Kompetensi Profesi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Karya Kompetensi Profesi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, 17 Januari 2018

Tim Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Paparan Teoritis.....	14
B. Hasil Penelitian Teoritis Yang Relevan.....	26
C. Rerangka Teoritis.....	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
B. Metode Penentuan Sampel.....	38
C. Instrumen Pengumpulan Data.....	40
D. Pengukuran Variabel.....	42
E. Metode Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	54
B. Analisis Hipotesis.....	72
C. Hasil Akhir Model Penelitian.....	96

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	98
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

