

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING PROYEK AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI PROYEK AKHIR</b>	
<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>15</b>
A. Paparan Teoritis.....	15
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
C. Perumusan Hipotesis.....	28
D. Rerangka Konseptual.....	29
<b>BAB III</b> .....	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
B. Rancangan Penelitian.....	31
C. Metode Penentuan Sampel.....	32
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	33
E. Pengukuran Variabel.....	37
F. Metode Analisis Data.....	39
<b>BAB IV</b> .....	<b>49</b>
A. Hasil Analisis.....	49
B. Pembahasan.....	67
<b>BAB V</b> .....	<b>73</b>
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR GAMBAR

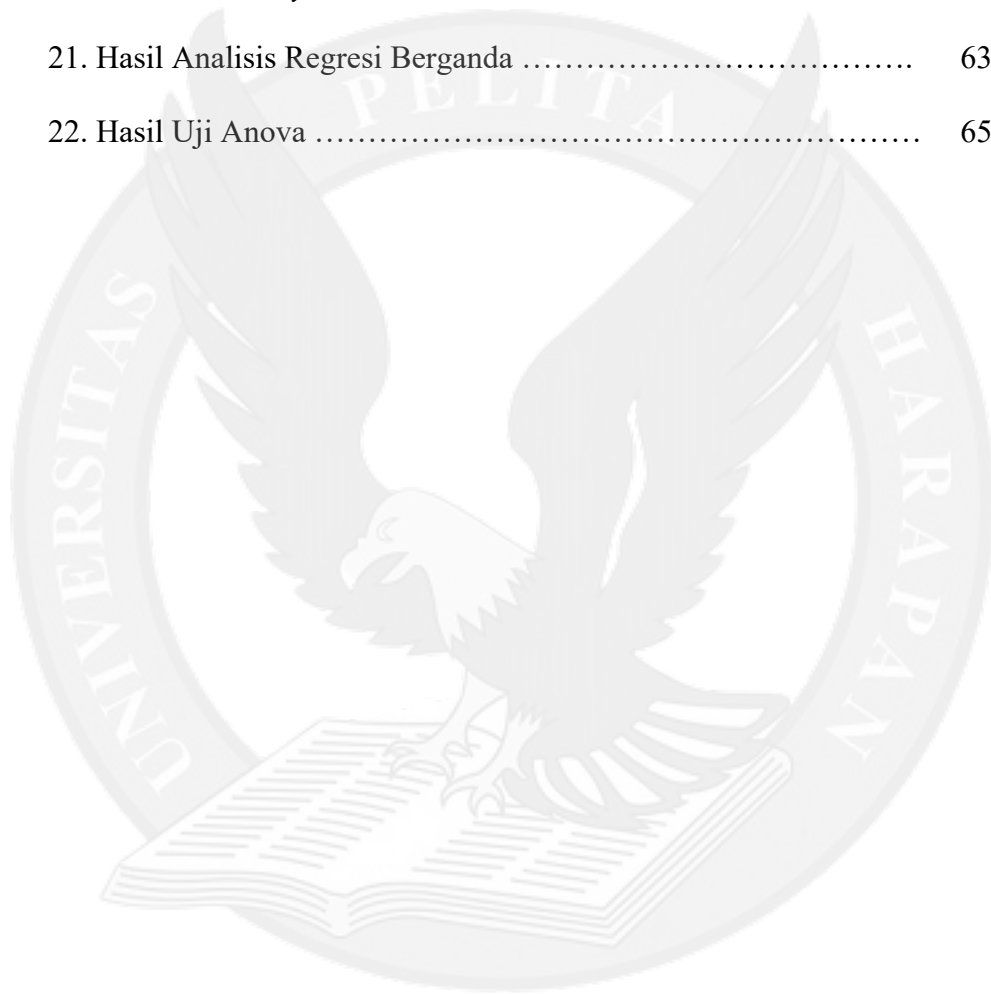
No. Keterangan	Halaman
1. PDRB Provinsi Bali ADHK Tahun 2018 – 2020 .....	3
2. Jumlah Hotel Berbintang Lima di Provinsi Bali .....	4
3. TPK Hotel Berbintang Lima tahun 2016 – 2020 .....	5
4. Rerangka Konseptual .....	28
5. Sebaran Empat Area Hotel di Provinsi Bali .....	67



## DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1. Hasil Penelitian Terdahulu Tentang <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	25
2. Indikator Serta Pertanyaan dari Variabel <i>Service Quality</i> ....	36
3. Indikator Serta Pertanyaan dari Variabel <i>Customer Loyalty</i> ...	37
4. Durbin-Watson D Test: Dasar Pengambilan Keputusan .....	42
5. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	44
6. Profil Responden .....	48
7. Bagian Kedua <i>Technical</i> <i>Questions</i> .....	49
8. Statistik Deskriptif Variabel X dan Y .....	50
9. Hasil Rata-rata Pertanyaan Indikator <i>Service</i> <i>Quality</i> .....	52
10. Hasil Olah Data Variabel <i>Customer</i> <i>Loyalty</i> .....	54
11. Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> Dengan <i>Corrected-Item Total</i> <i>Correlation</i> .....	56
12. Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> Dengan <i>Corrected-Item Total</i> <i>Correlation</i> .....	56
13. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	57
14. Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> ...	58

15. Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
16. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
17. Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson .....	60
18. Hasil Uji Linearitas .....	61
19. Hasil Analisis Korelasi .....	62
20. Model <i>Summary</i> .....	62
21. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	63
22. Hasil Uji Anova .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	A-1

