

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori-teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	17
2.1.3 Jasa	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6 Pandemi Covid-19.....	21
2.1.7 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Hipotesis.....	30
2.3.1 Hubungan Tangible terhadap Kualitas Layanan	31

2.3.2	Hubungan Responsiveness terhadap Kualitas Layanan	31
2.3.3	Hubungan Reliability terhadap Kualitas Layanan	32
2.3.4	Hubungan Assurance terhadap Kualitas Layanan	32
2.3.5	Hubungan Empathy terhadap Kualitas Layanan	32
2.3.6	Hubungan Protokol Covid-19 terhadap Kualitas Layanan	32
2.3.7	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Operasionalisasi Variabel	35
3.2.1	Skala Pengukuran	38
3.2.2	Tahapan Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi Penelitian	40
3.3.2	Sampel Penelitian	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Pengumpulan Data	41
3.4.2	Sumber Data	42
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
3.5.1	Uji Validitas	42
3.5.2	Uji Reliabilitas	44
3.6	Teknik Analisis Data	45
3.6.1	Struktural Equaliton Modelling (SEM)	45
3.6.2	Uji Validitas Measurement model (model pengukuran)	46
3.6.3	Uji Validitas Konstruk (Variabel laten)	49
3.6.4	Uji Validitas Structural model (model struktural)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Pengumpulan Data	51
4.1.1	Karakteristik Responden	51
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	52
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53

4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Pengujian Measurement Model Test.....	54
4.2.2 Uji Model Struktural (Structural Model Test) Uji Signifikansi (Uji Hipotesis)	60
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.3.1 Pengaruh Tangibles terhadap Kualitas Layanan	62
4.3.2 Pengaruh Responsiveness terhadap Kualitas Layanan	63
4.3.3 Pengaruh Reliability terhadap Kualitas Layanan	63
4.3.4 Pengaruh Assurance terhadap Kualitas Layanan	64
4.3.5 Pengaruh Emphaty terhadap Kualitas Layanan	64
4.3.6 Pengaruh Protokol COVID-19 terhadap Kualitas Layanan	65
4.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
5.2.1 Saran Praktis	67
5.2.2 Saran Ilmiah	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	75