

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN 1	iii
HALAMAN PENGESAHAN 2	iv
HAMALAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan	12

1.4.	Signifikansi.....	12
1.4.1.	Signifikansi Teoritis	12
1.4.2.	Signifikansi Sosial.....	13
1.4.3.	Signifikansi Praktis	13
1.5.	Kerangka Teori.....	13
1.6.	Hipotesis.....	25
1.7.	Definisi Konseptual	25
1.8.	Definisi Operasional.....	27
1.9.	Metode Penelitian.....	35
1.9.1.	Tipe Penelitian.....	34
1.9.2.	Populasi dan Sampel.....	35
1.9.3.	Jenis dan Sumber Data.....	37
1.9.4.	Alat dan Teknik Pengukuran Data.....	37
1.9.5.	Tahap Pengolahan Data.....	37
1.9.6.	Teknik Analisis Data.....	38
	1.9.6.1. Uji Instrumen Penelitian.....	38
	1. Uji Validitas.....	38
	2. Uji Reliabilitas.....	38

1.9.6.2. Uji Analisis.....	39
1. Uji Analisis Regresi Berganda.....	39
1.9.6.3. Uji Hipotesis.....	39
1. Uji T.....	39
2. Uji Koefisien Determinasi.....	39
BAB II: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	40
2.1. Sejarah.....	40
2.2. Profil Perusahaan.....	41
2.2.1 Nama Perusahaan.....	41
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
2.3. Bidang Usaha Perusahaan.....	42
BAB III: TEMUAN PENELITIAN.....	51
3.1. Identitas Responden.....	51
3.2. Kualitas Produk.....	52
3.3. Harga.....	54
3.4. Kualitas Pelayanan.....	57
3.5. Kepuasan Konsumen.....	68
3.6. Kesimpulan Masing-Masing Variabel.....	70

3.6.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....	70
3.6.2 Variabel Harga (X2).....	72
3.6.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	73
3.6.4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	74
3.7. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
3.8. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
3.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
BAB IV: PEMBAHASAN	79
4.1. Analisis Data Penelitian.....	79
4.1.1. Uji Instrumen Penelitian.....	79
4.1.1.1. Uji Validitas.....	79
4.1.1.2. Uji Reliabilitas.....	83
4.1.2. Uji Normalitas.....	85
4.1.3. Uji Analisis Regresi Berganda.....	87
4.1.4. Uji Hipotesis.....	89
4.1.5. Uji Koefisien Determinasi.....	90
4.2. Pembahasan.....	92
BAB V: PENUTUP	98

5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	99
5.3. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemberangkatan Halmahera Tahun 2017.....	5
Tabel 1.2 Data Pemberangkatan Halmahera Tahun 2018.....	7
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 1.4 Tabel Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 3.3 Identitas Resonden Berdasarkan Instansi.....	52
Tabel 3.4 Paket wisata dan variasi tour di biro Halmahera menarik dan beda dari yang lain.....	53
Tabel 3.5 Saya merasa senang dan puas setelah menggunakan jasa Halmahera....	53
Tabel 3.6 Pemilihan dan manajeman rute tempat wisata sangat tepat dan efisien...	54
Tabel 3.7 Kami tidak merasa terbebani dengan harga yang telah ditetapkan untuk menyewa jasa Halmahera.....	55
Tabel 3.8 Harga yang telah ditetapkan Halmahera untuk tujuan destinasi dan fasilitas sudah sepadan dan dapat diterima.....	56
Tabel 3.9 Harga Halmahera Lebih Murah.....	56
Tabel 3.10 Halmahera memberikan fasilitas snack dan makan selama perjalanan wisata.....	57
Tabel 3.11 Halmahera menggunakan bus yang nyaman.....	58
Tabel 3.12 Pemandu wisata menggunakan seragam yang kompak dan berpenampilan rapi.....	58

Tabel 3.13 Pemandu wisata menggunakan fasilitas kamera dan handycam untuk mengabadikan momen selama wisata berlangsung.....	59
Tabel 3.14 Halmahera memberikan output CD.....	59
Tabel 3.15 Pemandu wisata handal dalam memandu dan berkomunikasi untuk mengarahkan wisatawan.....	60
Tabel 3.16 Pemandu wisata selalu memberikan informasi terkait tempat wisata yang dikunjungi.....	61
Tabel 3.17 Pelayanan pemandu wisata sesuai apa yang disepakati di tata tertib tour.....	61
Tabel 3.18 Pemandu wisata memiliki rasa empati dan tepat waktu dalam memandu jalannya tour.....	62
Tabel 3.19 Respon pemandu wisata cepat ketika ada wisatawan yang sedang dalam masalah selama tour berlangsung.....	63
Tabel 3.20 Pemandu wisata selalu siap dan sedia p3k ketika ada wisatawan yang mengalami kendala dalam perjalanan.....	63
Tabel 3.21 Halmahera memberikan jaminan terhadap klien mana kala ada barang yang tertinggal di armada dan hilang.....	64
Tabel 3.22 Halmahera memberikan jaminan terhadap klien mana kala ada kendala yang menghambat perjalanan dan akan memberikan <i>cashback</i>	64
Tabel 3.23 Pemandu wisata bersikap sopan dan mengetahui detail tempat wisata.....	65
Tabel 3.24 Halmahera memberikan asuransi kesehatan dan keselamatan.....	65
Tabel 3.25 Jadwal pemberangkatan dapat di diskusikan sesuai keinginan klien...	66

Tabel 3.26 Pemandu wisata sangat memperhatikan wisatawan yang mabuk perjalanan.....	67
Tabel 3.27 Manajemen waktu selama tour sangat diperhatikan dan disesuaikan dengan konsisi wisatawan.....	67
Tabel 3.28 Suatu saat akan kembali menggunakan jasa Halmahera.....	68
Table 3.29 Saya menceritakan tentang Halmahera kepada teman atau saudara Saya.....	69
Tabel 3.30 Ketika ada biro lain yang memberikan penawaran, saya akan tetap memilih menggunakan jasa Halmahera.....	69
Tabel 3.31 Tabel Silang X1 terhadap Y.....	76
Tabel 3.32 Tabel Silang X2 terhadap Y.....	77
Tabel 3.33 Tabel Silang X3 terhadap Y.....	78
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	81
Tabel 4.2 Uji Validitas Harga (X2).....	81
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	83
Tabel 4.5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	84
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel dengan SPSS.....	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas dengan SPSS.....	86
Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS.....	88
Tabel 4.10 Uji T dengan SPSS.....	89
Tabel 4.11 Interval Koefisien Korelasi.....	91

Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi dengan SPSS.....	91
---	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Variabel Kualitas Produk (X_1).....	71
Diagram 3.2 Variabel Harga (X_2).....	72
Diagram 3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	74
Diagram 3.4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Harga Produk Halmahera Raya.....	10
Gambar 1.2 Logo Halmahera Raya.....	41
Gambar 4.1 Nilai r Product.....	80