

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Kontribusi Tugas Akhir .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 <i>Customer delight</i> .....	10
2.2 <i>Service quality</i> .....	11
2.3 <i>Customer trust</i> .....	14
2.3.1 Dimensi <i>Customer trust</i> .....	14
2.4 Loyalitas pelanggan .....	15
2.4.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	16
2.5 Penelitian Terdahulu .....	17
2.6 Kerangka Konseptual.....	19
2.7 Hipotesis Penelitian .....	20

<b>BAB 3. METODE TUGAS AKHIR .....</b>	<b>21</b>
3.1 Lokasi dan Waktu .....	21
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	21
3.3 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian .....	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Teknik Sampling dan Sampel Penelitian .....	22
3.4 Definisi Variabel Operasional.....	22
3.5 Sumber dan jenis Data Penelitian .....	26
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.7 Teknik Analisis Data .....	28
3.8 Jadwal Penelitian .....	32
<b>BAB IV. DESAIN DAN SISTEM .....</b>	<b>33</b>
4.1 Keadaan Tempat Penelitian.....	33
4.2 Visi Misi Perusahaan .....	35
4.3 logo Perusahaan.....	36
4.4 Struktur Perusahaan .....	36
<b>BAB V. HASII DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
5.1. Hasil Pengujian .....	37
5.1.1 Karakteristik Responden Hasil Survei .....	37
5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
5.1.4 Analisis Deskriptif .....	46
5.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
5.1.4 Hasil Uji Hipotesis.....	58
5.2. Pembahasan.....	62
5.2.1 Pengaruh dari <i>Customer delight</i> terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir .....	62
5.2.2 Pengaruh dari <i>service quality</i> terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir .....	64
5.2.3 Pengaruh dari <i>Customer trust</i> terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir .....	65

5.2.4 Pengaruh <i>Customer delight</i> , <i>Service quality</i> , dan <i>Customer trust</i> terhadap LoyalitasPelanggan di Raja Hotel Samosir .....	65
<b>BAB VI. KESIMPUIAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
6.1. Kesimpulan .....	68
6.2. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Grafik Hunian .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 logo Raja Hotel Samosir .....	36
Gambar 4.2 Struktur Perusahaan .....	36
Gambar 5.1 Grafik Jenis Kelamin .....	37
Gambar 5.2 Grafik Usia .....	38
Gambar 5.3 Grafik Pendidikan.....	39
Gambar 5.4 Grafik Frekuensi Menginap .....	40
Gambar 5.5 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas .....	58

## Daftar Tabel

Tabel 1. 1Tingkat Hunian 2019 Sampai Dengan 2023 .....	3
Tabel 1.2 Tingkat Hunian Berulang 2021 Sampai Dengan 2023 .....	5
Tabel 3.1 Tabel Variabel Operasional.....	22
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian di Raja Hotel.....	32
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Independen .....	41
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Dependensi.....	44
Tabel 5. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 5. 4 Kategori Skala.....	46
Tabel 5. 5 Rata-rata Penilaian Responden Kuesioner .....	47
Tabel 5. 6 Rata-rata Penilaian Responden Kuesioner .....	48
Tabel 5. 7 Rata-rata Penilaian Responden Kuesioner .....	50
Tabel 5. 8 Rata-rata Penilaian Responden Kuesioner .....	52
Tabel 5. 9Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 5. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 5. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 5. 12 Hasil Uji T (Parsial) .....	59
Tabel 5. 13 Hasil Uji R-Square.....	60
Tabel 5. 14 Hasil Regresi Linear Berganda .....	61