

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KATA PENGANTAR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	7
BAB I PENDAHULUAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1. Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Teori Ilmu Manajemen (<i>Grand Theory</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1. Definisi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2. Tujuan Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen...	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4. Jenis-Jenis Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Manajemen Pemasaran (<i>Middle Theory</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1. Definisi Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2. Strategi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3. Tujuan Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4. Fungsi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1. Pengertian Pemasaran Jasa...	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2. Fungsi Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3. Indikator Pemasaran Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. <i>Customer Value (Applied Theory)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1. Pengertian Customer Value..	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer Value	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.1.4.3. Elemen-Element Customer Value	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4. Sudut Pandang Customer Value	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.5. Indikator Customer Value	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1. Definisi Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.

- 2.1.5.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Customer Satisfaction **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5.3. Metode Pengukuran Customer Satisfaction **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5.4. Manfaat Customer Satisfaction **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5.5. Indikator Customer Satisfaction **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.6. Loyalitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.1. Definisi Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.3. Manfaat Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.4. Karakteristik Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.5. Indikator Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.7. Penelitian Terdahulu yang Relevan.... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2. Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3. Hipotesis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

- 3. 1. Metode Penelitian yang digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- 3. 2. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1. Definisi Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Variabel Independen (Variabel Bebas) **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat) **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2. Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- 3. 3. Populasi dan Sampel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1. Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2. Sampel **Error! Bookmark not defined.**
- 3. 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1. Sumber..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3. 5. Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1. Pengaruh *Customer Value* Terhadap Loyalitas Wisatawan **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2. Pengaruh *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Wisatawan **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.3. Pengaruh *Customer Value* dan *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Wisatawan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3. 6. Tempat dan Waktu Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1. Tempat Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.2. Waktu Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

- 4.1. Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1. Gambaran Umum GATRIK **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1.1. Sejarah Singkat GATRIK..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1.2.	Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan BP2D Kabupaten	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Deskripsi Variabel Yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.	Tanggapan Respondeng Tentang Customer Value Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2.	Tanggapan Responden tentang Customer Satisfaction Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3.	Tanggapan Responden tentang Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1.	Hasil Analisis Tentang Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2.	Hasil Analisis Tentang Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3.	Hasil Analisis Tentang Pengaruh Customer Value dan Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Pengaruh <i>Customer Value</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> terhadap Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5. 1.	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5. 2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Wisatawan Bus Wisata Gatrik.....	3
Tabel 1.2	Hasil Pra Survey Loyalitas Wisatawan Bus Wisata Gatrik	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2	Data Wisawaan Bus Wisata Gatrik (Agustus-Desember 2022).....	43
Tabel 3.3	Pilihan Jawaban dan Skala Likert	47
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	49
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	53
Tabel 3.6	Jadwal Kegiatan Penelitian	58
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Wisatawan Menggunakan Bus Wisata Gatrik	67
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bus Wisata Gatrik Memberikan Pengalaman Yang Menyenangkan.....	68
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Merasa Senang Dengan Perjalanan Wisawa Bersama Bus Wisata Gatrik	69
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Bus Wisata Gatrik Telah Memenuhi Janji Yang Diberikan Sesuai Dengan Jenis Layanannya	70
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelayanan Bus Wisata Gatrik Yang Ramah	70
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelayanan Bus Wisata Gatrik Sesuai Dengan Apa Yang Diharapkan	71
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Kepercayaan Wisatawan Terhadap Bus Wisata Gatrik Karena Pelayannya Yang Dinilai Baik	72

Tabel 4.10	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bersedia Untuk Menggunakan Bus Wisata Gatrik Meskipun Dengan Harga Yang Lebih Mahal	72
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Biaya Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Pengalaman Yang Didapatkan.....	73
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel Customer Value.....	74
Tabel 4.13	Interpretasi	75
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bus Wisata Gatrik Bersih Dan Nyaman	76
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Merasa Aman Dan Nyaman Ketika Melakukan Perjalanan Menggunakan Bus Wisata Gatrik	76
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bus Wisata Gatrik Merupakan Bus Wisata Yang Terpercaya	77
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pengetahuan Tour Guide Dalam Memberikan Informasi Selama Perjalanan	78
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Berminat Untuk Melakukan Perjalanan Wisata Ke Suatu Destinasi Menggunakan Bus Wisata Gatrik	78
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Berminat Untuk Melakukan Perjalanan City Tour Menggunakan Bus Wisata Gatrik.....	79
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Puas Dengan Perjalanan Bus Wisata Gatrik	80
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Puas Dengan Perjalanan Bus Wisata Gatrik	80
Tabel 4.22	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel Customer Satisfaction	81
Tabel 4.23	Interpretasi	83
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Merasa Senang Ketika Melakukan Perjalanan Wisata Menggunakan Bus Wisata Gatrik	83
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Merekomendasikan Bus Wisata Gatrik Kepada Rekan Atau Kerabat.....	84
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Mendapatkan Pengalaman Menyenangkan Ketika Melakukan Perjalanan Wisata Menggunakan Bus Wisata Gatrik	85
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bersedia Mengajak Rekan Atau Kerabat Untuk Melakukan Perjalanan Wisata Menggunakan Bus Wisata Gatrik	85

Tabel 4.28	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bersedia Melakukan Perjalanan Wisata Kembali Menggunakan Bus Wisata Gatrik	86
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Atas Pernyataan Bersedia Menjadikan Bus Wisata Gatrik Sebagai Pilihan Pertama Dalam Melakukan Perjalanan Wisata.....	87
Tabel 4.30	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel Loyalitas Wisatawan	88
Tabel 4.31	Interpretasi	89
Tabel 4.32	Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Regresi Dan Korelasi.....	89
Tabel 4.33	Variables Entered/Removed	92
Tabel 4.34	Regresi Linear Sederhana <i>Customer Value</i>	94
Tabel 4.35	Koefisien Korelasi <i>Customer Value</i>	95
Tabel 4.36	Koefisien Determinasi <i>Customer Value</i>	96
Tabel 4.37	Uji T <i>Customer Value</i>	98
Tabel 4.38	Variables Entered/Removed	99
Tabel 4.39	Regresi Linear Sederhana <i>Customer Satisfaction</i>	101
Tabel 4.40	Koefisien Korelasi <i>Customer Satisfaction</i>	102
Tabel 4.41	Koefisien Determinasi <i>Customer Satisfaction</i>	103
Tabel 4.42	Uji T <i>Customer Satisfaction</i>	105
Tabel 4.43	Variables Entered/Removed	106
Tabel 4.44	Regresi Berganda	110
Tabel 4.45	Koefisien Korelasi Berganda	113
Tabel 4.46	Koefisien Determinasi Berganda	114
Tabel 4.47	Uji F	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BP2D Kabupaten Ciamis	63