

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	ii
<u>HALAMAN PERNYATAANi</u>	iii
HALAMAN MOTO PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Wisata Taman Hud-Hud.....	1
1.1.2 Logo Wisata Taman Hud-Hud.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Wisata Taman Hud-Hud.....	2
1.1.4 Produk dan Layanan.....	3
1.1.5 Struktur Organisasi Wisata Taman Hud-Hud	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Teoritis	12
1.5.2 Aspek Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.1.2 Promosi	14

2.1.3	Dimensi Promosi.....	15
2.1.4	Kualitas Pelayanan	16
2.1.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.6	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.7	Kepuasan Pelanggan	18
2.1.8	Dimensi KepuasanPelanggan.....	20
2.1.9	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.10	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.1	Ulasan Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.2	Ulasan Jurnal Nasional.....	28
2.2.3	Ulasan Jurnal Internasional.....	33
2.3	Kerangka Pemikiran	38
2.4	Hipotesis Penelitian.....	39
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	40
BAB III	41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	41
3.2.1	Operasional Variabel.....	41
3.2.2	Skala Pengukuran.....	49
3.3	Tahapan Penelitian.....	51
3.4	Populasi dan Sampel.....	51
3.4.1	Populasi.....	51
3.4.2	Sampel.....	52
3.5	Pengumpulan Data.....	53
3.5.1	Data Primer.....	53
3.5.2	Data Sekunder.....	53
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.6.1	Uji Validitas.....	54
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.7	Teknik Analisis Data.....	59

3.7.1	Analisis Deskriptif.....	59
3.7.2	<i>Method Successive Interval</i> (MSI).....	60
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	64
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	66
BAB IV	68
4.1	Pengumpulan Data.....	68
4.2	Karakteristik Responden.....	68
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.3	Hasil Penelitian.....	71
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	71
4.3.2	<i>Method Successive Interval</i> (MSI).....	88
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	88
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.3.5	Uji Hipotesis.....	94
4.3.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	98
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
BAB V	102
5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Saran.....	103
5.2.1	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	103
5.2.2	Saran Bagi Perusahaan.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	110