

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN.....	10
2.1 Teori-Teori Terkait dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan atau Kualitas Jasa	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen atau Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Variabel Penelitian	38
3.3 Skala Pengukuran	43
3.4 Tahapan Penelitian	43
3.5 Populasi dan Sampel	45
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	47

3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.8.3	Uji t	57
3.8.4	Uji F (Uji ANOVA/Simultan/Serentak)	58
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Squared</i>).....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		61
4.1	Karakteristik Responden.....	61
4.1.1	Jenis Kelamin.....	61
4.1.2	Usia	62
4.1.3	Pekerjaan.....	63
4.1.4	Pendidikan Terakhir.....	63
4.1.5	Domisili.....	64
4.1.6	Tujuan Menginap	65
4.2	Hasil Penelitian	65
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	65
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	86
4.2.3	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	93
4.2.4	Hasil Uji T.....	95
4.2.5	Hasil Uji F.....	97
4.2.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	98
4.3.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan (X)	98
4.3.2	Pembahasan Kepuasan Konsumen (Y).....	104
4.3.3	Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		112
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....		115
LAMPIRAN.....		119