

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Perumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Kerangka Teoritis	15
2.1.1 Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.1.3 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.1.2 Sarana Pariwisata.....	22
2.1.2.1 Pembagian Sarana.....	27
2.1.2.2 Indikator Sarana.....	28
2.1.3 Prasarana Pariwisata	29
2.1.3.1 Pembagian Prasarana	32
2.1.3.2 Indikator Prasarana	35
2.1.4 Assurance.....	35
2.1.4.1 Pengertian Assurance.....	35
2.1.4.2 Dimensi Assurance	37
2.2 Penelitian Relevan	38

2.3	Kerangka Berfikir.....	44
2.4	Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	47
3.1.2	Waktu Penelitian.....	47
3.2	Populasi dan Sampel	47
3.2.1	Populasi	47
3.2.2	Sampel	47
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	48
3.3.1	Variabel Penelitian.....	48
3.3.2	Definisi Operasional	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1	Observasi	51
3.4.2	Wawancara	51
3.4.3	Kuisisioner.....	51
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	53
3.5.1	Uji Validitas.....	53
3.5.2	Uji Reliabilitas	54
3.6	Teknik Analisis Data	55
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	55
3.6.1.1	Uji Normalitas	56
3.6.1.2	Uji Multikolinearitas.....	56
3.6.1.3	Uji Heterokedastisitas.....	57
3.6.2	Regresi Linear Berganda	57
3.7	Uji Hipotesis.....	59
3.7.1	Uji t (Parsial).....	59
3.7.2	Uji F (Simultan).....	60
3.7.3	Koefisien Determinan (R^2).....	61
3.7.4	Korelasi Parsial.....	62
3.7.4.1	Koefisien Korelasi	62
3.7.4.2	Bentuk Korelasi	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1	Hasil Penelitian.....	67
4.1.1	Profil Wisata Seribu Goa	67
4.1.2	Potensi Wisata Seribu Goa	67

4.2	Identifikasi Responden Penelitian	68
4.2.1	Identifikasi Responden	68
4.3	Uji Analisis Data Penelitian	70
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
4.4	Uji Asumsi Klasik	76
4.4.1	Uji Normalitas	76
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	79
4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	81
4.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	82
4.6	Uji Hipotesis.....	84
4.6.1	Uji Hipotesis t (Parsial)	84
4.6.2	Uji Hipotesis F (Simultan).....	86
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
4.6.4	Korelasi Parsial.....	88
4.7	Pembahasan Penelitian	96
4.7.1	Pengaruh Sarana terhadap Kepuasan Pengunjung.....	96
4.7.2	Pengaruh Prasarana terhadap Kepuasan Pengunjung.....	97
4.7.3	Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pengunjung.....	98
4.7.4	Pengaruh Sarana, Prasarana dan Assurance terhadap Kepuasan Pengunjung	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN.....		106

