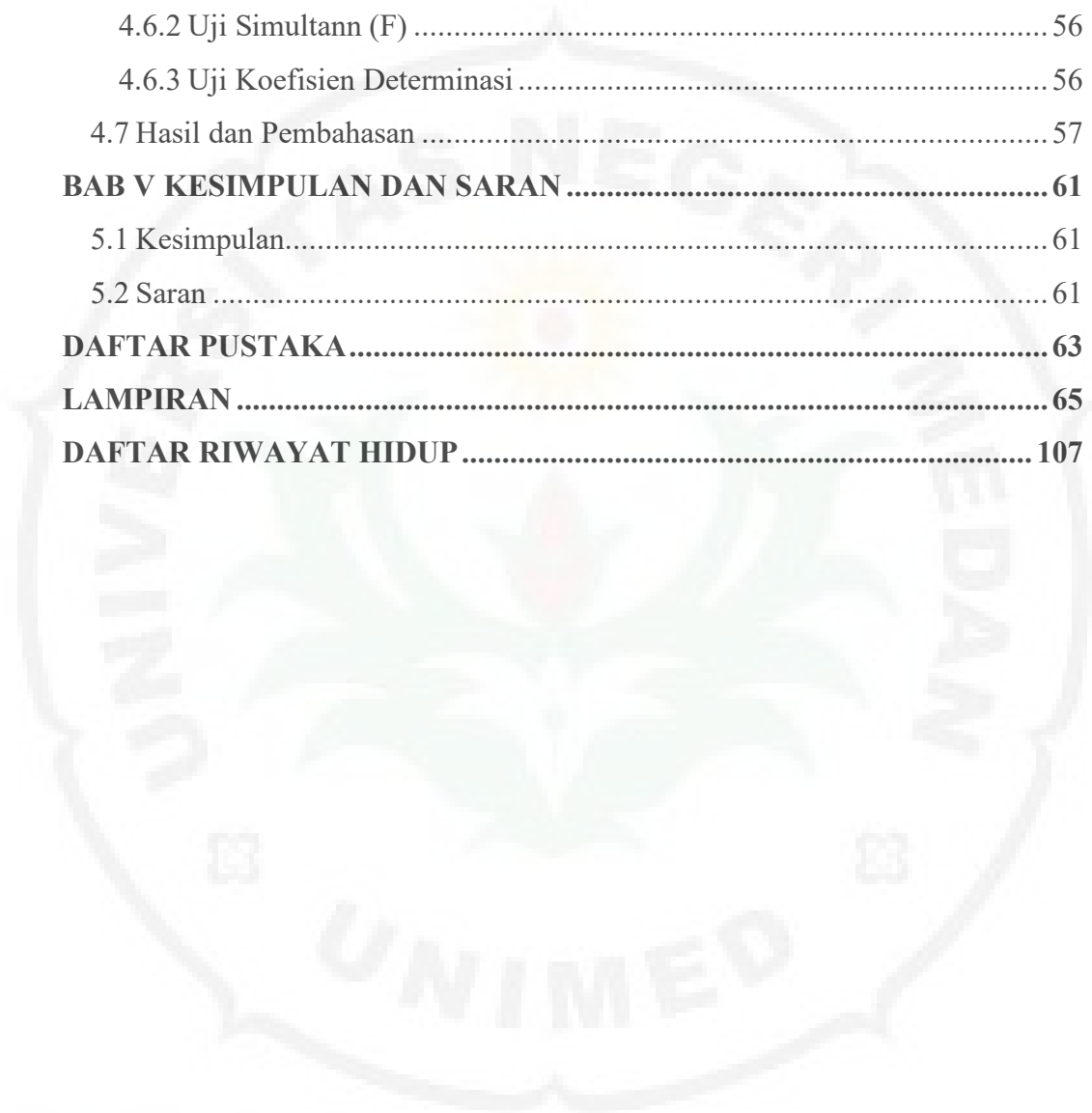


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	II
ABSTRACT	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Perumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kerangka Teoritis	13
2.1.1 Kepuasan Pengunjung.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Fasilitas.....	20
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	23
2.3 Kerangka Berpikir	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	24
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	25
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27

3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.3.1 Variabel Penelitian	28
3.3.2 Definisi Operasional	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Studi Kepustakaan	30
3.4.2 Observasi	30
3.4.3 Angket (Kuisisioner)	30
3.5 Uji Instrumen Penelitian	31
3.5.1 Uji Validitas	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6.3 Uji Hipotesis	35
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2 Identifikasi Responden	46
4.3 Uji Instrumen Penelitian	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.4 Uji Asumsi Klasik	49
4.4.1 Uji Normalitas	49
4.4.2 Uji Multikolinearitas	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.6 Hasil Hipotesis	54
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	54

4.6.2 Uji Simultann (F)	56
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi	56
4.7 Hasil dan Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	107



THE
Character Building
 UNIVERSITY