DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 IdentifikasiMasalah 5

1.3 PembatasanMasalah 6

1.4 Perumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 7

1.6 Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis 9

2.1.1 Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 9

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 12

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 14

2.1.1.3.1 Bukti Fisi k(Tangible) 19

2.1.1.3.2 Keandalan (Realibility)..... 22

2.1.1.3.3 Ketanggapan (Responsiveness) 24

2.1.1.3.4 Jaminan (Assurance)..... 26

2.1.1.3.5 Empati (Empathy)..... 26

2.1.2 Kepuasan Wisatawan 28

2.1.2.1 Pengertian Wisatawan 28

2.1.2.2 Pengertian Kepuasan Wisatawan 30

2.1.3 Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan 33

2.1.3.1 Hubungan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Wisatawan 33

2.1.3.2 Hubungan Keandalan terhadap Kepuasan Wisatawan..... 34

2.1.3.3 Hubungan Ketanggapan terhadap Kepuasan Wisatawan..... 35

2.1.3.4 Hubungan Jaminan terhadap Kepuasan Wisatawan 36

2.1.3.5 Hubungan Empati terhadap Kepuasan Wisatawan 38

2. 2 Penelitian Yang Relevan 39

2. 3 Kerangka Berfikir..... 40

2. 4 Hipotesis 42

BAB III METEOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian..... 43

3.2 Populasi dan Sampel 43

3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional 44

3.3.1 Variabel Penelitian 44

3.3.2 Definisi Operasional Variabel 45
3.4 Teknik Pengumpulan Data 48
3.4.1 Pengamatan 48
3.4.2 Wawancara 48
3.4.3 Daftar pertanyaan (kusioner) 48
3.4.4 Metode Analisis Kuantitatif 51
3.4.4.1 Uji Validitas 51
3.4.4.2 Uji Reabilitas 53
3.5 Teknik Analisis Data 54
3.5.1 Uji Asumsi Klasik 54
3.5..1.1 Uji Normalitas 54
3.5.2.1 Uji Multikoleritas 55
3.5.1.2 Uji Heterokedastisitas 55
3.6 Analisis Regresi Berganda 55
3.7 Uji t (Uji Parsial) 56
3.8 Koefisien Determinasi (R^2) 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 58
4.1.2 Hasil Penelitian 60
4.1.2.1 Karakteristik Responden 60
4.1.2.2 Deskripsi Bukti Fisik 62

4.1.2.3 Deskripsi Keandalan 66
4.1.2.4 Deskripsi Ketanggapan 68
4.1.2.5 Deskripsi Jaminan 70
4.1.2.6 Deskripsi Empati 72
4.1.2.7 Deskripsi Kepuasan Wisatawan 74
4.1.2.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan 81
4.2 Uji Analisis Data Penelitian 88
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 88
4.2.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bukti Fisik 88
4.2.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan 90
4.2.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketanggapan 91
4.2.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan 92
4.2.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati 93
4.2.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan 95
4.2.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan 98
4.2.2 Teknik Analisis Data 100
4.2.2.1 Uji Asumsi Klasik 100
4.2.2.1.1 Uji Normalitas Data 100
4.2.2.1.2 Uji Multikolinearitas 102
4.2.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas 103

4.2.3 Regresi Linear Berganda 103

4.2.4 Uji Hipotesis 105

4.2.4.1 Uji T (Parsial) 105

4.2.5 Pembahasan Penelitian 107

4.2.5.1 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Wisatawan 107

4.2.5.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Wisatawan 108

4.2.5.3 Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Wisatawan 109

4.2.5.4 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Wisatawan 110

4.2.5.5 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Wisatawan 111

4.3.1 Koefisien Determinasi (R) 113

BAB V Kesimpulan Dan Saran 114

5.1 Kesimpulan 114

5.2 Saran 116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

THE Character Building UNIVERSITY