

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	19
2.1.2.1 Pengertian <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	19
2.1.2.2 Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	21
2.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	23
2.1.3.1 Pengertian <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	23

2.1.3.2 Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	24
2.2 Penelitian Relevan	26
2.3 Kerangka Berfikir	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	34
3.3.1 Variabel Penelitian.....	34
3.3.2 Defenisi Operasional.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Uji Instrumen Penelitian	39
3.5.1 Uji Validitas.....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.1.1 Uji Normalitas	42
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas	43
3.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.7 Uji Hipotesis	46
3.7.1 Uji t (Parsial)	46
3.7.2 Uji F (Simultan).....	47
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	50
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Garuda Plaza Hotel (GPH) Medan	50
4.1.1.2 Visi dan Misi Garuda Plaza Hotel (GPH) Medan.....	52

4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Garuda Plaza Hotel (GPH) Medan.....	52
4.1.2 Pembahasan Penelitian	55
4.1.2.1 Identifikasi Responden.....	55
4.1.2.1.1 Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2.1.2 Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia.....	56
4.2 Uji Instrumen Penelitian	56
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Angket	56
4.2.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i> (X ₁).....	57
4.2.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₂) ...	59
4.2.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	60
4.3 Teknik Analisis Data	62
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.1.1 Uji Normalitas Data.....	62
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas	65
4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	68
4.3.3 Uji Hipotesis.....	70
4.3.3.1 Uji F (Simultan).....	70
4.3.3.2 Uji t (Parsial)	71
4.3.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	73
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80