

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	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teoritis	10
2.1.1 Fasilitas	10
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas	10
2.1.1.2 Konsep Fasilitas Wisata	11
2.1.1.3 Indikator Fasilitas	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.3 Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.4 Pelayanan Yang Baik	18
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	22

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	22
2.2 Penelitian Relevan.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	27
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi Penelitian & Waktu	31
3.2 Populasi Dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	33
3.3.1 Variabel Penelitian	33
3.3.2 Defenisi Operasional.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Uji Instrumen Penelitian	36
3.5.1 Uji Validitas	36
3.5.2 Uji Reliabilitas	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	38
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	39
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas	39
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas	40
3.6.2 Analisis Regresi Berganda.....	40
3.6.3 Uji Hipotesis.....	41
3.6.3.1 Uji t (Parsial).....	41
3.6.3.2 Uji F (Simultan)	42
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.2 Pembahasan Penelitian.....	44
4.2.1 Identifikasi Responden.....	44

4.3 Analisis Data Penelitian	45
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1).....	46
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	47
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	48
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	49
4.3.2.1 Uji Normalitas	49
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	52
4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas	53
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda	54
4.3.4 Uji Hipotesis.....	56
4.3.4.1 Uji Hipotesis t (Parsial).....	56
4.3.4.2 Uji Hipotesis F (Simultan)	58
4.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi.....	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.4.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.4.3 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65