

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Pariwisata	11
2.1.1.1 Pengertian Pariwisata	11
2.1.1.2 Pengertian Manajemen	12
2.1.1.3 Unsur-Unsur Komponen Pariwisata.....	12
2.1.1.4 Pengertian Sarana	13
2.1.1.5 Pembagian Sarana	14
2.1.2 Prasarana	15
2.1.2.1 Pengertian Prasarana	15
2.1.2.2 Pembagian Prasarana.....	16

2.1.2.3 Pentingnya Sarana dan Prasarana Wisata.....	18
2.1.3 Assurance	22
2.1.3.1 Pengertian Assurance	22
2.1.3.2 Dimensi Assurance	23
2.1.4 Kepuasan Konsumen	24
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.1.4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.4.3 Tujuan Pemberian Kepuasan Pada Konsumen	26
2.1.4.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
2.1.4.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	29
2.2 Penelitian Yang Relevan	30
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Lokasi Penelitian	35
3.2 Populasi Dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	36
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.3.1 Variabel Penelitian	37
3.3.2 Definisi Operasional.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Realibilitas.....	42
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	45
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas.....	45
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas	46

3.6.2	Analisis Regresi Ganda	46
3.6.3	Koefisien Determinan.....	47
3.6.4	Uji Hipotesis	48
3.6.4.1	Uji t (Parsial).....	48
3.6.4.2	Uji F (Simultan).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Gambaran Umum Batu Kursi Huta Siallagan	50
4.2	Deskripsi Responden Penelitian.....	58
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	59
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.3	Uji Validitas dan Reabilitas Angket.....	61
4.3.1	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Sarana (X_1).....	61
4.3.2	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Prasarana (X_2)	63
4.3.3	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Assurance (X_3).....	65
4.3.4	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	66
4.4	Transformasi Skala Data Ordinal Menjadi Data Interval	68
4.5	Teknik Analisis Data.....	62
4.5.1	Uji Asumsi Klasik	63
4.5.1.1	Uji Normalitas.....	64
4.5.1.2	Uji Multikolinearitas.....	65
4.5.1.3	Uji Heteroskedastisitas	66
4.6	Analisis Regresi Ganda	69
4.7	Uji Hipotesis.....	70
4.7.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T.....	70
4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	71
4.7.3	Koefisien Determinasi.....	72
4.8	Pembahasan Penelitian.....	73

4.8.1	Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Batu Kursi Huta Siallagan.....	74
4.8.2	Pengaruh Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Batu Kursi Huta Siallagan.....	75
4.8.3	Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Batu Kursi Huta Siallagan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		

