

## Daftar Isi

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>Bab II Tinjauan Pustaka</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.3 Tujuan Pemberian Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	13

2.1.1.5	Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1	Pengertian Kualitas .....	14
2.1.2.2	Pengertian Pelayanan .....	16
2.1.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.2.5	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.2.6	Pelayanan Yang Baik .....	19
2.1.2.7	Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.3	Nilai Pelanggan.....	22
2.1.3.1	Pengertian Nilai Pelanggan .....	22
2.1.3.2	Indikator Nilai Pelanggan .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis .....	32

### **Bab III Metode Penelitian**

3.1	Lokasi Penelitian.....	33
3.2	Populasi Dan Sampel .....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel .....	33
3.3	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional .....	35
3.3.1	Variabel Penelitian.....	35
3.3.2	Defenisi Operasional .....	35

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	38
3.5.1 Uji Validitas.....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.1.1 Uji Normalitas Data .....	42
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas .....	42
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	43
3.6.2 Analisis Regresi Berganda.....	44
3.6.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	45
3.6.4 Uji Hipotesis .....	45
3.6.4.1 Uji t (Parsial).....	45
3.6.4.2 Uji f (Simultan).....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.2 Identifikasi Responden.....	49
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	51
4.3.2 Varibel Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) .....	52
4.3.3 Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	54
4.4 Transformasi Skala Data Ordinal Menjadi Data Interval.....	55

4.5 Teknik Analisis Data.....	55
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.1.1 Uji Normalitas.....	55
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas.....	57
4.3.1.3 Uji Heterokedastisitas.....	58
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	60
4.7 Uji Hipotesis.....	61
4.7.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T.....	61
4.7.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan Menggunakan Uji F.....	62
4.7.3 Koefisien Determinasi ( R Square ).....	63
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

