

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1 Aspek Teoritis .....	12
1.5.2 Aspek Praktis .....	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Teori-teori dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 Pemasaran .....	14
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	14
2.1.3 Jasa .....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Kerangka Pemikiran .....	24

2.3	Hipotesis .....	26
2.3.1	Hubungan Kualitas Infrastruktur Akomodasi dengan Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3.2	Hubungan Kualitas Kamar dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.3	Hubungan Kualitas Meja Depan ( <i>Front Office</i> ) dengan Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3.4	Hubungan Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.5	Hubungan Keramahan dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.6	Hubungan Keselamatan dan Keamanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.7	Hubungan Sikap dan Perilaku Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan .....	30
2.3.8	Hubungan Keahlian Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.9	Hubungan Interaksi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.10	Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.11	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.2.1	Skala Pengukuran .....	37
3.2.2	Tahapan Penelitian .....	37
3.3	Populasi dan Sampel .....	39
3.3.1	Populasi .....	39
3.3.2	Sampel .....	39

3.3.3	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner .....	40
3.4	Pengumpulan Data .....	41
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.5.1	Uji Validitas.....	41
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.6	Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1	Teknik Analisis Data Deskriptif .....	42
3.6.2	Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.2.2	Teknik Analisis Data Deskriptif .....	54
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	76
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.5	Pengujian Hipotesis .....	80
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran .....	100
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>