

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 .....	9
PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang .....	9
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Batasan Masalah.....	15
1.5. Kegunaan Penelitian .....	15
BAB 2 .....	17
KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1. Kepuasan Tamu .....	17
2.1.1    Defenisi Kepuasan Tamu.....	17
2.1.2    Dimensi Kepuasan Tamu.....	17
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.1    Defenisi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2    Dimensi kualitas pelayanan.....	19
2.3 Orisinalitas Penelitian .....	21
2.4 Kerangka penelitian .....	23
2.5 Hipotesis .....	24
BAB 3 .....	25
METODOLOGI PENELITIAN .....	25
3.1. Pendekatan Penelitian.....	25

3.2.	Lokasi Penelitian .....	25
3.3	Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1	Populasi .....	26
3.3.2	Sampel.....	26
3.4	Jenis dan sumber data Data.....	27
3.4.1	Jenis Data .....	27
3.4.2	Sumber Data.....	27
3.5	Instrumen Penelitian dan Kisi-Kisi Penelitian .....	28
3.6	Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7	Metode dan Teknik Analisa Data .....	30
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif.....	31
3.7.2	Uji Validitas Instrumen.....	32
3.7.3	Uji Reliabilitas Instrumen .....	33
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.5	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
3.7.6	Uji hipotesis.....	35
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1	Profil Akomodasi Mandeh .....	37
4.2	Hasil Penelitian .....	40
4.2.1	Karakteristik Responden .....	40
4.2.2	Uji Statistik Deskriptif.....	43
4.2.3	Uji Instrument .....	44
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.5	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	48
4.2.6	Uji Hipotesis .....	49
4.3	Pembahasan .....	50
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
5.1.	Kesimpulan .....	55
5.2.	Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA.....	57
	LAMPIRAN.....	61