

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakangPenelitian	1
B. IdentifikasiMasalah	7
C. RumusanMasalah	8
D. TujuanPenelitian	8
E. KegunaanPenelitian.....	9
F. KerangkaPenelitian	10
G. PenelitianTerahulu	11
H. Hipotesis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Manajemen.....	17
B. ManajemenPemasaran.....	19
C. Jasa	23
D. Dimensi-DimensiKualitasPelayanan.....	25
E. Faktor-faktorKepuasanPelanggan	28
F. MengukurKepuasanPelanggan.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
C. Jenis Data	38
1. Data Primer.....	38
2. Data Sekunder	39
D. Variable Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Kuesioner (Angket)	44
2. Wawancara	45
3. Observasi	45
F. Analisis Data	46
1. Uji Validitas (<i>Validity</i>)	46
2. Uji Realibilitas (<i>Reliability</i>)	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	52
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
H. Jadwal dan Tempat Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil Penelitian.....	56
1. Gambaran umum instansi.....	56
2. Karakteristik responden.....	56
3. Uji Validitas.....	57
4. Uji Reliabilitas.....	59
B. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	61
1. Statistik Deskriptif.....	61
2. Uji Hipotesis.....	66

C. Pembahasan Penelitian.....	70
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Pendapatan Hotel Sunset Panganadaran tahun 2016
- Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu
- Tabel 3.1 Tingat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha
- Tabel 3.2 Instrumen Penelitian
- Tabel 3.3 Bobot Skala Likert
- Tabel 3.4 Validitas Butir Soal
- Tabel 3.5 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas
- Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi
- Tabel 3.7 Jadwal Penelitian
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden
- Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (X) Kualitas Pelayanan
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas (Y) Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.4 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas
- Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas (X) Kualitas Pelayanan
- Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas (Y) Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian dengan SPSS 24
- Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan
- Tabel 4.9 Tingkat Kualitas Pelayanan Hotel Sunset Panganadaran
- Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen

Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Sunset Pangandaran

Tabel 4.12 Persamaan Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.13 Uji Signifikansi (t)

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (r^2)



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pendapatan

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

