

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Konsep dan Teori .....	10
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berpikir.....	28
D. Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	34
B. Jenis dan Sumber Data.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Operasional Variabel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
B. Hasil Penelitian .....	51

C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Konsumen Pondok Sabaraya tahun 2021-2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	39
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	42
Tabel 3.3 Kriteria Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.4 Validitas Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.5 Interpretasi Reliabilitas .....	54
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas .....	54
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	56
Tabel 4.9 Nilai Indeks Three-box Method .....	58
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X1 .....	58
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X2.....	59
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Y .....	60
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.14 Uji F.....	64
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Hotel Pondok Sabaraya .....	49
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	80
Lampiran 2 Lembar Bimbingan .....	81
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian .....	82
Lampiran 4 Tabulasi Data Fasilitas (X1) .....	85
Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X2).....	89
Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y) .....	93
Lampiran 7 Validitas Fasilitas (X1) .....	97
Lampiran 8 Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	98
Lampiran 9 Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	99
Lampiran 10 Reliabilitas Fasilitas (X1) .....	100
Lampiran 11 Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	100
Lampiran 12 Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	100
Lampiran 13 Analisis Deskriptif Statistik.....	100
Lampiran 14 Analisis Regresi Linear Berganda .....	101
Lampiran 15 Uji t.....	101
Lampiran 16 Uji f.....	101
Lampiran 17 Uji Koefisien Determinasi .....	102
Lampiran 18 Dokumentasi Pengisian Kuisisioner oleh Responden.....	102
Lampiran 19 Keluhan Konsumen Hotel Pondok Sabaraya .....	102