

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Masalah.....	1
Perumusan Masalah	6
Ruang Lingkup Penelitian.....	6
Tujuan Penelitian	7
Manfaat Penelitian	7
Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
Kepuasan Konsumen.....	9
Kepuasan Konsumen.....	9
Cara Peningkatkan Kepuasan Konsumen	10
Memberikan Nilai dan Kepuasan Konsumen	10
Metode Mengukur Kepuasan Konsumen.....	11
Indikator Kepuasan Konsumen.....	12

Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	14
Kerangka Pikir	15
Kerangka Pikir	17

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian.....	18
Sumber Data.....	18
Metode Pengumpulan Data.....	18
Populasi dan Sampel	20
Variabel Penelitian.....	21
Definisi Operasional Variabel.....	21
Uji Persyaratan Instrumen.....	22
Uji Validitas	22
Uji Realibilitas	22
Metode Analisis Data	23
Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data.....	26
Deskripsi Karakteristik Responden.....	26
Deskripsi Variabel Penelitian.....	27
Hasil Uji Persyaratan Instrumen	34
Hasil Uji Validitas	34
Hasil Uji Reliabilitas	36
Hasil Analisis Data.....	37
Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
Pembahasan.....	44

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan	48
Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. 1 Data Keluhan Pengunjung Hotel Arinas	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Penentuan Skor Tingkat Kinerja	19
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Tinggi Harapan	19
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai R.....	23
Tabel 3. 5 Nilai Bobot Dari Jawaban Responden	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	27
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen atas Pelayanan Berdasarkan Harapan.....	28
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen atas Pelayanan Berdasarkan Kinerja	31
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Kepuasan Konsumen atas Pelayanan Berdasarkan Harapan.....	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Kepuasan Konsumen atas Pelayanan Berdasarkan Kinerja	35
Tabel 4. 8 Daftar Interpretasi Koefisien	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 10 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan	38
Tabel 4. 11 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja.....	39
Tabel 4. 12 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan	40

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung.....	3
Gambar 2. 1 Struktur Kerangka Pikir	17
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner dan Hasil Pra Survey
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Hasil Jawaban Responden Tingkat Kepuasan
Lampiran 5	Deskripsi Variabel Penelitian
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas

