

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu.....	8
1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8

1.6	Sistematika Penulisan	9
BAB II.....		10
LANDASAN TEORI.....		10
2.1	Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan	12
2.1.3	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2	Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.2.2	Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.2.3	Pengukuran Kepuasan Konsumen	17
2.2.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
2.3	Penelitian Terdahulu	19
2.4	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III.....		24
METODE PENELITIAN		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Sumber data.....	24
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Variabel Penelitian.....	25
3.5	Populasi dan Sample	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sample	25
3.6	Definisi Operasional Variabel	26

3.7	Uji Persyaratan Instrumen	27
3.7.1	Uji Validitas	27
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	28
3.8	Metode Analisis Data.....	29
3.8.1	Customer Satisfaction Index	29
3.8.2	Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	29
3.8.3	Menentukan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	29
3.8.4	Menentukan <i>Weight Factor</i> (WF)	30
3.8.5	Menentukan <i>Weight Score</i> (WS).....	30
3.8.6	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	30
BAB IV		32
HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Deskripsi Data	32
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	34
4.2	Deskripsi Jawaban Responden	34
4.2.1	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kinerja.....	34
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Harapan	38
4.3	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	41
4.3.1	Hasil Uji Validitas	41
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.4	Hasil Analisis Data	44

4.4.1	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	44
4.4.2	Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	45
4.4.3	Menentukan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	47
4.4.4	Menentukan <i>Weight Factor</i> (WF)	50
4.4.5	Menentukan <i>Weight Score</i> (WS).....	52
4.4.6	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	55
4.5	Pembahasan	56
BAB V.....		58
KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung 2021	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Perhitungan Tipe Interval	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3 Nilai r Korelasi <i>Product Moment</i>	28
Tabel 3.4 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	34
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Pernyataan Kinerja	35
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Tingkat Harapan	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pernyataan Harapan	42
Tabel 4.9 Interpretasi nilai R.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.11 Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan (MIS)	45
Tabel 4.12 Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja (MSS)	48
Tabel 4.13 Hasil Nilai <i>Weight Factor</i> (WF)	50
Tabel 4.14 Hasil Nilai <i>Weight Score</i> (WS)	53
Tabel 4.15 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar Grafik 1.1 Data pengunjung yang menginap di Hotel Nusantara Syariah Lampung tahun 2021	3
Gambar Grafik 1.2 Jenis kamar yang digunakan konsumen prasurvey.....	4
Gambar Grafik 1.3 Tingkat kepuasan konsumen prasurvey	5
Gambar Grafik 1.4 Aspek yang membuat konsumen tidak puas	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23