

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Konsumen.....	11
2.2. Kualitas Pelayanan	13
2.3. <i>Penelitian terdahulu</i>	15
2.4. Kerangka Pemikiran.....	18
2.5. Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	20
3.2. Sumber Data.....	20
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4. Populasi dan Sampel.....	21
3.5. Variabel Penelitian.....	22
3.6. Definisi Operasional.....	22
3.7. Uji Persyaratan Instrumen.....	24
3.8. Uji Regresi.....	25
3.9. Metode Analisis Data.....	25
3.10. Pengujian Hipotesis.....	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	29
4.1.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instumen.....	36
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	36
4.3 Uji Persyaratan Analisi Data.....	38
4.3.1 Uji Normalitas.....	38
4.3.2 Uji Linieritas.....	39
4.4 Hasil Metode Analisis Data.....	39
4.4.1 Hasil Regresi Linier sederhana.....	39
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	41
4.5.1 Uji t.....	41
4.5.2 Uji F.....	43
4.6 Pembahasan.....	44

BAB V

5.1 Simpulan.....	45
5.2 Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 tabel pra-survey.....	5
1.1 Penelitian Terdahulu.....	15
3.1 Devinisi Operasional Variabel.....	22
4.1 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1).....	31
4.2 Hasil Jawaban RespondeKepuasan Konsumen (Y).....	33
4.3 Hasil Uji Validitas kuesioner Kualitas Pelayanan (X1).....	36
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	38
4.5 Hasil Uji Linieritas.....	39
4.6 Hasil Perhitungan Coeficients.....	40
4.7 Hasil Perhitungan Model Summary.....	41
4.8 Hasil kualitas pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..	42
4.9 Hasil Uji Anova.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Pengunjung Hotel di Provinsi Lampung.....	2
1.2 Ulasan Hotel Pop Bandar Lampung.....	4
2.1 Kerangka Pemikiran	18
4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	29
4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	30
4.3 Karakteristik responden berdasarkan kunjungan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisoner Penelitian

LAMPIRAN 2 Hasil Kuisoner

LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas

LAMPIRAN 4 Hasil Uji Normalitas

LAMPIRAN 5 Hasil Uji Multikolinieritas

LAMPIRAN 6 Hasil Uji linieritas

LAMPIRAN 7 Hasil Uji hipotesis

LAMPIRAN 8 Surat balasan Hotel Pop Bandar Lampung