

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Hotel Kusuma Sahid Prince Solo	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1. Kegunaan Teoritis	6
1.5.2. Kegunaan Praktis.....	6
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	8
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	8
2.1.1. Pemasaran Jasa	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	9
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.4. Kepuasan Konsumen	10
2.1.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	13
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Hipotesis Penelitian.....	24

2.4	Ruang Lingkup Penelitian	24
2.4.1.	Variabel Penelitian	24
2.4.2.	Lokasi dan Objek Penelitian	24
2.4.3.	Periode dan Waktu Penelitian	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	25
3.2.1.	Variabel Operasional	25
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	29
3.3	Tahapan Penelitian	30
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1.	Populasi.....	30
3.4.2.	Sampel	31
3.4.3.	Teknik Sampling	32
3.5	Pengumpulan Data	32
3.5.1.	Data Primer	32
3.5.2.	Data Sekunder	32
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.6.1.	Uji Validitas	33
3.6.2.	Uji Reliabilitas	34
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1.	Analisis Deskriptif.....	35
3.7.2.	<i>Method of Succesive Interval</i> (MSI).....	37
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3.1.	Uji Normalitas.....	38
3.7.3.2.	Uji Multikolonieritas	38
3.7.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	38
3.7.4.	Analisis Regresi Linier Sederhana	39
3.8	Pengujian Hipotesis.....	39
3.9	Koefisien Determinasi	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pengumpulan Data	41
4.2 Karakteristik Responden	41
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2. Berdasarkan Usia.....	42
4.2.3. Berdasarkan Pendidikan	42
4.3 Analisis Deskriptif	43
4.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan	43
4.3.2. Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
4.4 Hasil Penelitian	49
4.4.1. Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.4.1.1. Uji Normalitas.....	49
4.4.1.2. Uji Multikolonieritas	50
4.4.1.3. Uji Heteroskedastisitas	51
4.4.2. Hasil Uji Hipotesis	51
4.4.2.1. Uji Regresi Linier Sederhana.....	51
4.4.2.2. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)	52
4.4.2.3. Koefisien Determinasi	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	55
5.2.1. Bagi Perusahaan	55
5.2.2. Bagi Peneliti.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	59