

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
 <b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Teoritis .....	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3. Pengertian Reliabilitas .....	8
2.1.4. Unsur-unsur Reliabilitas .....	8
2.1.5. Pengertian Daya Tanggap .....	8
2.1.6. Unsur-unsur Daya Tanggap .....	9
2.1.7. Pengertian Jaminan .....	9
2.1.8. Unsur-unsur Jaminan .....	10
2.1.9. Pengertian Empati .....	10
2.1.10. Unsur-unsur Empati .....	11
2.1.11. Pengertian Bukti Fisik .....	11
2.1.12. Unsur-unsur Bukti Fisik .....	12
2.1.13. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.14. Indikator Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.15. Tipe-tipe Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.17. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan ..	14
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	15
2.3. Hipotesis .....	17

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian .....	20
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	20
3.3. Populasi dan Sampel .....	21
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	22
3.5. Metode Analisis Data .....	24
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	28
4.1.1. Gambaran Umum Hotel Morielisa .....	28
4.1.2. Karakteristik Responden .....	29
4.1.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
4.2. Pembahasan .....	39
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Morielisa .....	39
4.2.2. Pembuktian Hipotesis .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
5.1. Kesimpulan .....	45
5.2. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>62</b>

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel II-1 Matriks Perbandingan Penelitian Sebelumnya .....	17
Tabel III-1 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	29
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	30
Tabel IV-5 Karakteristik Responden atas Variabel Reliabilitas .....	31
Tabel IV-6 Karakteristik Responden atas Variabel Daya Tanggap .....	32
Tabel IV-7 Karakteristik Responden atas Variabel Jaminan .....	32
Tabel IV-8 Karakteristik Responden atas Variabel Empati.....	34
Tabel IV-9 Karakteristik Responden atas Variabel Bukti Fisik .....	36
Tabel IV-10 Karakteristik Responden atas Variabel Kepuasan Konsumen	38
Tabel IV-11 Coefficients.....	39
Tabel IV-12 Model Summary .....	41
Tabel IV-13 ANNOVA.....	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	49
Lampiran 2 Koding Data.....	53
Lampiran 3 Output SPSS .....	56
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian .....	57
Lampiran 5 Surat Balasan .....	58
Lampiran 6 tabel t .....	59
Lampiran 7 tabel F .....	60
Lampiran 6 Dokumentasi.....	61