

## DAFTAR ISI

HALMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 . Latar Belakang .....	1
1.2 . Rumuan Masalah .....	8
1.3 . Batasan Masalah.....	9
1.4 . Tujuan penelitian .....	9
1.5 . Metode Penelitian.....	10
1.6 . Kerangka Penelitian.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	12
2.1 . Kondisi Umum ( <i>state of the art</i> ) / Deskripsi Topik Penulisan .....	12
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.2 Fasilitas .....	18
2.2.3 Kepuasan Pengunjung .....	22
2.3 Tinjauan Pustaka .....	26
2.4 Keaslian Penelitian .....	31
2.5 Hipotesis .....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34

3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.6 Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Uji Karakteristik Responden .....	38
4.1.1 Jenis Kelamin .....	38
4.1.2 Usia.....	38
4.1.3 Kota Asal.....	39
4.1.4 Pendidikan Terakhir .....	39
4.1.5 Jumlah Berkunjung .....	40
4.1.6 Sumber Informasi.....	40
4.2 Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	41
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.3 Analisis Asumsi Klasik.....	44
4.3.1 Uji Normalitas .....	44
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.3.3 Uji Multikolineartias .....	45
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	46
4.4 Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	46
4.4.1 Pengujian hipotesis parsial (Uji t) .....	48
4.4.2 Pengujian Simultan (F).....	48
4.4.3 Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	49
4.5 Pembahasan .....	49
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	49
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung. ....	50
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54

Daftar Pustaka .....	56
Pustaka Buku .....	56
Pustaka Jurnal .....	56
LAMPIRAN.....	65
Kuesioner Penelitian .....	65
LAMPIRAN KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	71
LAMPIRAN NORMALITAS.....	73
LAMPIRAN HETEROKEDASTISITAS .....	74
LAMPIRAN MULTIKOLINEARITAS.....	75
LAMPIRAN AUTOKORELASI .....	76
LAMPIRAN REGRESI LINIER BERGANDA .....	77