



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	3
1.3. TUJUAN PENELITIAN	3
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	4
2.1 KONDISI UMUM.....	4
2.2 STUDI LITERATUR	15
2.3 HIPOTESIS	18
2.4 METODOLOGI PENELITIAN	20
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
3.1 ANALISIS.....	27
3.1.1 Responden.....	27
3.1.2 Uji Validitas	28
3.1.3 Uji Reliabilitas	29
3.1.4 Uji Regresi Linier Berganda	30
3.1.5 Uji Simultan (Uji F)	32
3.1.6 Uji Parsial (Uji T).....	33
3.2 PEMBAHASAN	34
3.2.1 Responden.....	34
3.2.2 Uji Validitas	36
3.2.3 Uji Reliabilitas	36
3.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	37
3.2.5 Uji Simultan (Uji F)	38
3.2.6 Uji Parsial (Uji T).....	39
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	42



4.1	KESIMPULAN	42
4.2	SARAN	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GEMBIRA LOKA ZOO
RELINA PUTRI A, Dra. Neni Pancawati, M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo Instansi	4
Gambar 2.2. Struktur Organisasi	8



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	28
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	28
Tabel 3.4 Uji Validitas Kuesioner.....	29
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	30
Tabel 3.7 Hasil Uji F.....	32
Tabel 3.8 Hasil Uji t.....	33