

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I.....	1
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB II.....	11
2. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Jasa.....	11
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.3 Kualitas Lingkungan Fisik	14

vii

2.1.4	Kualitas Interaksi.....	15
2.1.5	Kualitas Hasil	15
2.2	Kepuasan Pengunjung.....	16
2.3	Penelitian Terdahulu	16
2.4	Pengembangan Hipotesis	17
2.4.1	Hubungan Kualitas Lingkungan Fisik pada Kepuasan Pengunjung	17
2.4.2	Hubungan antara Kualitas Interaksi pada Kepuasan Pengunjung...	17
2.4.3	Hubungan antara Kualitas Hasil pada Kepuasan Pengunjung	18
2.5	Model Penelitian.....	18
BAB III		19
3.	METODE PENELITIAN.....	19
3.1	Desain Penelitian	19
3.2	Metode Pengumpulan Data	19
3.2.1	Objek dan Waktu Penelitian.....	19
3.3	Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	19
3.3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	20
3.4	Definisi Operasional Penelitian.....	21
3.5	Instrumen Penelitian	24
3.5.1	Uji Validitas	24
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	27
3.6	Uji Asumsi Klasik	27
3.6.1	Uji Multikolinieritas	27
3.7	Metode Analisis.....	28
3.8	Uji Kelayakan Model.....	28

3.9	Pengujian Hipotesis	28
3.9.1	Uji t	29
3.9.2	Uji F	29
BAB IV		30
4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1	Deskripsi data Responden.....	30
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	32
4.2.1	Uji Multikolinearitas.....	32
4.3	Statistik Deskriptif.....	32
4.4	Uji Ketepatan Model (Goodness of Fit Model)	34
4.4.1	Koefisien Determinasi	35
4.4.2	Uji F	35
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	36
4.6	Pengujian Hipotesis	36
4.7	Pembahasan.....	37
4.7.1	Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik pada Kepuasan	38
4.7.2	Pengaruh Kualitas Interaksi pada Kepuasan	39
4.7.3	Pengaruh Kualitas Hasil pada Kepuasan	41
BAB V.....		43
SIMPULAN.....		43
5.1	Simpulan	43
5.2	Implikasi Praktis.....	44
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	45
DAFTAR PUSTAKA		46