

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Merapi Merbabu <i>Hotel & Resorts</i> Yogyakarta	5
2.2 Tinjauan Pustaka	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	9
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.5 Komponen Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.6 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	12
2.2.7 Elemen Kepuasan Konsumen	13
2.2.8 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	14
2.2.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15

2.2.10 Pengertian Jasa.....	16
2.2.11 Kualitas Jasa.....	19
2.2.12 Kualitas Pelayanan Jasa	20
2.2.13 Pengertian Pemasaran	20
2.3 Metodologi Penelitian.....	21
2.3.1 Metode Penelitian.....	21
2.3.2 Model Penelitian	22
2.3.3 Ruang lingkup penelitian	23
2.3.4 Metode pengumpulan data	23
2.3.5 Teknik Analisis	24
2.3.6 Definisi Operasional.....	26
2.3.7 Alat Ukur Penelitian.....	28
2.4 Jenis dan Sumber Data	31
2.4.1 Data primer.....	31
2.4.2 Data Sekunder	31
2.4.3 Prosedur Pengambilan Data	32
2.4.4 Populasi dan Sampel	32
2.4.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
2.4.6 Hipotesis.....	34
2.4.7 Penelitian Terdahulu	35
2.4.8 Uji Validitas	37
2.4.9 Uji Reliabilitas	37
2.4.10 Uji Asumsi Klasik.....	38
2.4.10.1 Uji Normatif.....	38
2.4.10.2 Uji Heteroskedasitas	38
2.4.10.3 Uji Multikolonieritas.....	39
2.4.11 Pengertian Regresi	39
2.4.11.1 Analisis Regresi Linier Berganda	40

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
3.1 Analisis Data Responden	41
3.2 Hasil dan Analisis Data.....	44
3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.2.3 Uji Parsial (Uji t).....	58
3.2.3 Uji Simultan (Uji F).....	60
3.2.4 Koefisien Determinasi.....	62
3.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda.....	64
3.3 Pembahasan.....	66
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
4.1 Kesimpulan	70
4.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76