

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Abstract .....	xi
Intisari .....	xii

### BAB I: PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Lingkup Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5

### BAB II: LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran .....	6
2.2. Manajemen Pemasaran .....	7
2.3. Konsep Jasa .....	8
2.3.1. Lingkungan Jasa .....	8
2.3.2. Karakteristik Jasa .....	8
2.3.3. Kualitas Jasa .....	10
2.4. Perilaku Konsumen dan Model Perilaku Konsumen .....	14
2.5. Nilai .....	20
2.6. Faktor-Faktor Ekspektasi Konsumen .....	21
2.7. Model Penelitian .....	22
2.8. Hipotesis .....	22
2.8.1. Hipotesis Pertama .....	22
2.8.2. Hipotesis Kedua .....	23
2.8.3. Hipotesis Ketiga .....	23
2.8.4. Hipotesis Keempat .....	24

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian .....	26
3.2. Sumber Data .....	26

3.2.1. Data Primer .....	26
3.2.2. Data Sekunder .....	26
3.3. Jenis Penelitian.....	27
3.4. Populasi dan Sampel .....	29
3.4.1. Populasi.....	28
3.4.2. Sampel.....	29
3.5. Instrumen Pengumpulan Data .....	31
3.6. Definisi Operasional.....	34
3.6.1. Kenyamanan Sosial.....	34
3.6.2. Antusiasme Kerja Pegawai .....	34
3.6.3. Nilai Uang.....	35
3.6.4. Kemudahan Konsumen Memperoleh Jasa.....	35
3.6.5. Niat Membeli Kembali (niat menggunakan jasa kembali).....	36
3.7. Metode Analisis Data.....	36
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	36
3.7.2. Analisis Kuantitatif.....	37

#### **BAB IV: ANALISIS DATA**

4.1. Deskripsi Penelitian .....	45
4.2. Karakteristik Responden.....	45
4.3. Uji Instrumen .....	48
4.3.1. Uji Validitas .....	48
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.1. Uji Normalitas.....	51
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.4. Uji Autokorelasi .....	55
4.5. Uji Regresi Linear Berganda.....	56
4.6. Uji Hipotesis.....	59
4.7. Pembahasan.....	68

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	71
5.2. Implikasi Manajerial .....	72
5.3. Saran.....	74
5.3.1. Saran Untuk Manajemen Hotel Sewu Mas Yogyakarta .....	74
5.3.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	75

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 .....	46
Tabel 4.2.....	47
Tabel 4.3 .....	47
Tabel 4.4 .....	48
Tabel 4.5 .....	49
Tabel 4.6 .....	51
Tabel 4.7 .....	52
Tabel 4.8 .....	53
Tabel 4.9.....	54
Tabel 4.10.....	55