

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>                                     | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>  | <b>ix</b>  |
| <br>  |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                       | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                                  | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | 6          |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....                               | 6          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....  | 7          |
| 1.5 Kerangka Pemikiran .....  | 7          |
| 1.6 Hipotesis .....   | 11         |
| 1.7 Pembatasan Masalah .....  | 12         |
| <br>  |            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                                   | <b>13</b>  |
| 2.1 Konsep dan Definisi Kualitas.....                               | 13         |
| 2.1.1 Definisi Kualitas .....                                       | 13         |
| 2.1.2 Definisi Pelayanan .....                                      | 14         |
| 2.1.3 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....                    | 16         |
| 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bentuk Pelayanan .....        | 18         |
| 2.2 Konsep dan Definisi Kualitas Pelayanan.....                     | 19         |
| 2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan .....                               | 19         |
| 2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan .....                             | 20         |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....                               | 22         |
| 2.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....                            | 23         |
| 2.3 Konsep dan Definisi Kepuasan Pelanggan(Wisatawan).....          | 26         |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan.....  | 26         |
| 2.3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan.....                              | 27         |
| 2.4 Kaitan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan..... | 31         |
| <br>  |            |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>                     | <b>33</b>  |
| 3.1 Objek Penelitian.....   | 33         |
| 3.2 Metode Penelitian .....   | 33         |
| 3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....                     | 34         |
| 3.3.1 Definisi Variabel.....  | 34         |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.3.2 Operasionalisasi Variabel .....                    | 36        |
| 3.4 Sumber Data Penelitian.....                          | 39        |
| 3.5 Populasi dan Sampel .....                            | 39        |
| 3.5.1 Populasi .....                                     | 40        |
| 3.5.2 Sampel .....                                       | 41        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                        | 41        |
| 3.7 Instrumen Penelitian.....                            | 44        |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                 | 45        |
| 3.8.1 Uji Validitas .....                                | 45        |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas .....                             | 46        |
| 3.9 Teknik Analisis Data.....                            | 48        |
| 3.9.1 Uji Korelasi .....                                 | 48        |
| 3.9.2 Uji Normalitas .....                               | 50        |
| 3.9.3 Uji Koefisien Determinasi.....                     | 50        |
| 3.9.4 Uji Hipotesis.....                                 | 51        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>      | <b>53</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                               | 53        |
| 4.1.1 Sekilas Tentang Kampung Toga Resort .....          | 53        |
| 4.1.1.1 Visi, Misi,dan Sasaran Kampung Toga Resort ..... | 54        |
| 4.1.1.2 Struktur Organisasi .....                        | 54        |
| 4.1.1.3 Uraian Tugas Organisasi .....                    | 55        |
| 4.1.1.4 Fasilitas yang Terdapat di KTR.....              | 57        |
| 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....                   | 60        |
| 4.2.1 Gambaran Variabel X .....                          | 60        |
| 4.2.2 Gambaran Variabel Y .....                          | 72        |
| 4.3 Uji Korelasi.....                                    | 75        |
| 4.4 Uji Hipotesis.....                                   | 78        |
| 4.3.4 Uji Koefisien Determinasi.....                     | 79        |
| 4.4 Pembahasan .....                                     | 80        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                     | <b>85</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                       | 85        |
| 5.2 Saran .....  | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                    |           |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                 |           |