

## 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>
<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
<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
<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>	