

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATAPENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Landasan Teori.....	11
1.5.1. Pengertian Pemasaran.....	11
1.6. Karakteristik Jasa.....	13
1.6.1. Pengertian Jasa.....	13
1.6.2. Ciri-ciri Jasa.....	14
1.6.3. Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	15
1.6.3.1. Pengertian Kualitas.....	15
1.6.3.2. Pengertian Kualitas Jasa.....	16
1.6.3.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	18
1.6.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
1.6.4.1. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
1.6.4.2. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	32

1.7. Hubungan Antar Variabel.....	34
1.7.1. Hubungan Variabel Bukti Fisik dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	34
1.7.2. Hubungan Variabel Keandalan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	36
1.7.3. Hubungan Variabel Daya Tanggap dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
1.7.4. Hubungan Variabel Jaminan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
1.7.5. Hubungan Variabel Empati dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
1.8. Landasan Empiris.....	43
1.9. Kerangka Berpikir.....	47
1.10. Hipotesis.....	48
1.11. Metode Penelitian.....	50
1.11.1. Tipe Penelitian.....	50
1.11.2. Lokasi Penelitian.....	51
1.11.3. Sumber Data.....	51
1.11.4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
1.11.5. Populasi dan Sampel.....	53
a. Populasi.....	53
b. Sampel.....	53
1.11.6. Teknik Sampling.....	54
1.11.7. Pengukuran Instrumen Penelitian.....	56
1.11.8. Variabel Penelitian.....	57
1.11.9. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	58
1.11.10. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
1.11.11. Teknik Analisis Data.....	64
1.11.12. Uji Asumsi Klasik.....	66
1.11.13. Uji Hipotesis.....	67
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	70

2.1. Gambaran Umum Kampoeng Baron Guest House.....	70
2.1.1. Sejarah Berdirinya.....	70
2.1.2. Fasilitas Kampoeng Baron Guest House.....	72
2.1.3. Visi dan Misi.....	73
2.1.4. Struktur Organisasi.....	74
BAB III HASIL PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN.....	77
3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
1. Hasil Uji Validitas.....	78
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	81
3.2. Karakteristik Responden.....	82
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	84
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	85
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	86
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepentingan Kunjungan.....	87
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menginap.....	88
3.3. Deskripsi Data Penelitian.....	89
1. Variabel Bukti Fisik (X_1).....	91
2. Variabel Keandalan (X_2).....	96
3. Variabel Daya Tanggap (X_3).....	100
4. Variabel Jaminan (X_4).....	104
5. Variabel Empati (X_5).....	108
6. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	112
3.4. Analisis Inferensial.....	120
3.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	120
1. Uji Normalitas.....	120
2. Uji Multikolinieritas.....	122
3. Uji Heteroskedastisitas.....	123
3.4.2. Analisis Regresi Berganda.....	125

3.4.3. Pengujian Hipotesis.....	128
1. Uji t.....	128
2. Uji F.....	130
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	131
3.5. Variabel Dominan.....	132
3.6. Pembahasan.....	133
BAB IV PENUTUP.....	136
4.1. Kesimpulan.....	136
4.2. Saran.....	137
4.2.1. Saran Untuk Perusahaan.....	137
4.2.2. Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Pengunjung Obyek Daya Tarik Wisata (ODTW) Per Pos Retribusi	4
Tabel 1.2. Jumlah Pengunjung Kampoeng Baron Guest House Periode Januari- Oktober 2015.....	8
Tabel 1.3. Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 1.4. Identifikasi Variabel Penelitian.....	62
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
Tabel 3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
Tabel 3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	86
Tabel 3.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	87
Tabel 3.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepentingan Kunjungan...	88
Tabel 3.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menginap...	89
Tabel 3.10. Tanggapan Responden Tentang Bangunan dan Interior Kampoeng Baron Guest House Bagus, Menarik dan Unik.....	91
Tabel 3.11. Tanggapan Responden Tentang Kampoeng Baron Guest House Bersih dan Nyaman.....	92

Tabel 3.12. Tanggapan Responden Tentang Fasilitas yang di Tawarkan Oleh Kampoeng Baron Guest House Lengkap Dan Sesuai Dengan Harapan.....	93
Tabel 3.13. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Kampoeng Baron Guest House Berpenampilan Bersih dan Rapi.....	94
Tabel 3.14. Rata-Rata Item Bukti Fisik.....	95
Tabel 3.15. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampoeng Baron Guest House Dapat Dipercaya.....	96
Tabel 3.16. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampoeng Baron Guest House Dapat Melayani Permintaan Tamu Dengan Tepat dan Akurat.....	97
Tabel 3.17. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh Kampoeng Baron Guest House Sudah Sesuai Harapan / Memuaskan.....	98
Tabel 3.18. Rata-Rata Item Keandalan.....	99
Tabel 3.19. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampoeng Baron Guest House Tanggap Terhadap Permintaan Pelanggan.....	100
Tabel 3.20. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampoeng Baron Guest House Selalu Siap Untuk Membantu Pelanggan / Tamu.....	101
Tabel 3.21. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampoeng Baron Guest House Cepat Dalam Menyelesaikan Masalah.....	102
Tabel 3.22. Rata-Rata Item Daya tanggap.....	103
Tabel 3.23. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampoeng Baron Guest House Ramah dan Sopan Dalam Melayani Pelanggan / Tamu.....	104

Tabel 3.24. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampong Baron Guest House Mempunyai Pengetahuan Yang Luas.....	105
Tabel 3.25. Tanggapan Responden Tentang Kampong Baron Guest House Menjamin Keamanan Tamu Yang Menginap.....	106
Tabel 3.26. Rata-Rata Item Jaminan.....	107
Tabel 3.27. Tanggapan Responden Tentang Tersedia Layanan 24 Jam Bagi Tamu Yang Menginap di Kampong Baron Guest House.....	108
Tabel 3.28. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampong Baron Guest House Mengerti Keinginan Pelanggan Atau Tamu.....	109
Tabel 3.29. Tanggapan Responden Tentang Karyawan dan Staf Kampong Baron Guest House Mampu Berkomunikasi Dengan Baik.....	110
Tabel 3.30. Rata-Rata Item Empati.....	111
Tabel 3.31. Tanggapan Responden Tentang Saya Merasa Nyaman Pada Saat Petugas Memberikan Pelayanan.....	112
Tabel 3.32. Tanggapan Responden Tentang Saya Merasa Yakin Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kampong Baron Guest House.....	113
Tabel 3.33. Tanggapan Responden Tentang Saya Selalu Berminat Untuk Kembali Menginap di Kampong Baron Guest House.....	114
Tabel 3.34. Tanggapan Responden Tentang Saya Merasa Puas Atas Perhatian Dan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Kampong Baron Guest House Dan Mau Merekomendasikan Ke Orang Lain.....	115
Tabel 3.35. Rata-Rata Item Kepuasan Pelanggan.....	116
Tabel 3.36. Rekapitulasi Rata-Rata, Item, Indikator Variabel Penelitian.....	118
Tabel 3.37. Nilai Variance Inflation Factor (VIF).....	123

Tabel 3.38. Hasil Regresi Linier Berganda.....	125
Tabel 3.39. Hasil Uji F.....	130
Tabel 3.40. Koefisien Determinasi (R^2).....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta.....	2
Gambar 1.1. Bagan Kerangka Berpikir.....	48
Gambar 1.2. Model Hipotesis.....	50
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kampoeng Baron Guest House.....	74
Gambar 4.1. Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	121
Gambar 4.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Diagram Scatterplot....	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Quesioner Responden Penelitian.....	146
Lampiran 2. Data 30 Responden.....	151
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Jawaban 100 Responden.....	152
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	153
Lampiran 5. Hasil Olah Data Karakteristik Responden.....	154