

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Landasan Teori .....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Pengertian Pemasaran Jasa .....	12
3. Karakteristik Jasa .....	13
4. Bauran Pemasaran Jasa.....	14
5. Jasa Perhotelan.....	15
6. Jenis Hotel.....	16
7. Harga.....	17
8. Tujuan Penetapan Harga.....	17
9. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....	18
10. Kepuasan Konsumen .....	20
11. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21

12. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
13. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....	24
F. Landasan Empiris .....	26
G. Kerangka Berpikir .....	31
H. Hipotesis .....	33
I. Metode Penelitian .....	33
1. Tipe penelitian .....	33
2. Lokasi Penelitian.....	34
3. Sumber Data.....	34
4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
5. Populasi dan Sampel.....	35
6. Teknik Sampling.....	36
7. Definisi Konsep dan Operasional .....	36
8. Skala Pengukuran.....	38
9. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
10. Teknik Analisis Data.....	41
11. Uji Asumsi Klasik.....	42
12. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	46
B. Sejarah Hotel Aryaduta Palembang .....	48
C. Struktur Organisasi .....	49
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Profil dan Karakteristik Responden.....	50
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	53
1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ....	54
2. Analisis Statistik Deskriptif Harga.....	77

3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	86
D. Hasil Penelitian .....	95
1. Uji Normalitas .....	95
2. Uji Multikolinieritas .....	97
3. Uji Heteroskedastisitas .....	98
4. Pengujian Simultan (Uji-F) .....	101
5. Pengujian Parsial (Uji-T) .....	103
E. Pembahasan .....	105
1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105
2. Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	107
3. Kualitas Pelayan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	109
F. Keterbatasan Penelitian .....	110
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	