

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Kepuasan Pelanggan .....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Citra Merek .....	19
4. Harga.....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Hubungan Antar Variabel.....	33
D. Kerangka Konseptual .....	37
E. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN .....	39
A. Rancangan Penelitian .....	39
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	39

C. Populasi .....	40
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	40
E. Jenis Data .....	42
F. Prosedur Pengambilan Data .....	42
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	43
H. Definisi Operasional Variabel .....	43
I. Pengukuran Variabel .....	46
J. Uji Instrumen .....	46
K. Teknik Analisis Data .....	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	57
A. Hasil Penelitian .....	57
1. Analisis Deskriptif .....	57
B. Analisis Hasil Data .....	65
C. Pembahasan .....	69
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	78
A. Simpulan .....	78
B. Keterbatasan Penelitian .....	78
C. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Tarif Hotel di Kawasan Pogung, Jalan Kaliurang, Yogyakarta.....	3
Tabel 3.1. Skala Likert .....	46
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	48
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	49
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	59
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Hotel Amaya Suites.....	61
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	63
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	64
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner .....	84
2. Data Validitas dan Reliabilitas.....	90
3. Data Penelitian .....	93
4. Data Karakteristik Responden .....	101
5. Data Kategorisasi .....	106
6. Hasil Uji Karakteristik Responden .....	109
7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Kualitas Layanan).....	111
8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Citra Merek) .....	112
9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Harga) .....	113
10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Kepuasan Konsumen).....	114
11. Hasil Uji Kategorisasi .....	115
12. Hasil Uji Deskriptif.....	116
13. Hasil Uji Regresi Berganda.....	117