

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	7
C.Tujuan Penelitian .....	8
D.Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A.Landasan Teori .....	10
1. Perilaku Konsumen Jasa .....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Promosi .....	15
4. Lokasi.....	20

5. Keputusan Pembelian Jasa.....	23
B.Penelitian Terdahulu.....	30
C.Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	34
1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Jasa Hotel	34
2. Hubungan Promosi dengan Keputusan Pembelian Jasa Hotel .....	34
3. Hubungan Lokasi dengan Keputusan Pembelian Jasa Hotel.....	35
D.Kerangka Konseptual .....	36
E.Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A.Rancangan Penelitian .....	38
B.Lokasi dan Objek Penelitian.....	38
C.Populasi.....	39
D.Sampel dan Teknik Sampling.....	39
E.Jenis Data Penelitian.....	40
F.Prosedur Pengambilan Data .....	41
G.Klasifikasi Variabel Penelitian .....	43
H.Definisi Operasional Variabel .....	44
I.Uji Instrumen .....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	47
J.Teknik Analisis Data .....	48
1. Analisis Deskriptif .....	48
2. Analisis Kuantitatif.....	49
3. Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A.Hasil Analisis.....	54
1. Analisis Deskriptif Responden .....	54
2. Analisis Deskriptif Variabel .....	57

3. Analisis Kuantitatif Responden .....	61
B.Pembahasan .....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A.Kesimpulan.....	70
B.Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tamu Hotel Galuh Prambanan .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Usia Responden .....	55
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.4 Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.5 Persepsi Responden terhadap Variabel Promosi .....	58
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap Variabel Lokasi.....	59
Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap Variabel Keputusan Konsumen .....	60
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner .....	77
Lampiran 2: Rekapitulasi data Penelitian .....	91
Lampiran 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	97
Lampiran 4: Frekuensi Karakteristik Responden .....	100
Lampiran 5: Frekuensi Variabel .....	101
Lampiran 6: Hasil Regresi Linear Berganda .....	105
Lampiran 7: Surat Keterangan Penelitian .....	106