

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	5
2. BAB II	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Teori Perilaku Konsumen.....	6
2. Kepuasan Konsumen/Pengunjung.....	10
3. Fasilitas	13
4. Kualitas Pelayanan	14
5. Pengalaman Pengunjung.....	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hubungan Antar Variabel.....	21
1. Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
3. Hubungan antara Pengalaman Pengunjung dan Kepuasan Pelanggan.....	22
D. Kerangka Pemikiran	23
E. Hipotesis.....	24
3. BAB III.....	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Objek dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi.....	25
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	26
1. Teknik Sampling.....	26
2. Besaran Sampel.....	26
E. Jenis Data Penelitian	27
1. Data Primer.....	27
2. Data Sekunder.....	27
F. Prosedur Pengambilan Data.....	27
1. Kuesioner (Melalui Google Form).....	27

G.	Klasifikasi Variabel Penelitian	29
1.	Variabel Penelitian	29
H.	Definisi Operasional Variabel	29
I.	Skala Pengukuran Variabel	31
J.	Uji Instrumen.....	32
1.	Uji Validitas.....	32
2.	Uji Reliabilitas.....	34
K.	Teknik Analisis Data	35
1.	Analisis Deskriptif	35
2.	Analisis Kuantitatif	35
L.	Uji Hipotesis.....	35
1.	Uji F.....	35
2.	Uji Parsial (Uji t).....	36
4.	BAB IV	38
A.	Analisis Deskriptif	38
1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	38
2.	Analisis Deskriptif Variabel	41
B.	Analisis Kuantitatif.....	43
1.	Regresi Berganda	43
C.	Hasil Uji Analisis	45
1.	Uji F.....	45
2.	Uji t	46
D.	Pembahasan.....	47
BAB V	51	
A.	Kesimpulan.....	51
B.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53	
LAMPIRAN.....	55	