

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

MOTTO HIDUP

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis	24

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Jasa	25
1. Definisi Pelayanan Jasa	25
2. Karakteristik Jasa	25
3. Kualitas Pelayanan	29
B. Harga	33
1. Definisi Harga	33
2. Strategi Penetapan Harga Jasa	33
3. Struktur Penetapan Harga Industri Perhotelan	36
4. Tujuan Penetapan Harga	37
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga ...	38
C. Konsumen.....	40
1. Definisi Konsumen	40
2. Karakteristik Konsumen	40
3. Jenis-Jenis Konsumen	41
D. Kepuasan Konsumen	43
1. Definisi Konsumen	43

2.	Faktor-Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	44
3.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	45
4.	Manfaat Kepuasan Konsumen	47
5.	Manfaat Pengukuran Kepuasan Konsumen	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Metode Penelitian	49
B.	Populasi dan Sampel	50
1.	Populasi	50
2.	Sampel	50
C.	Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	51
1.	Variabel Penelitian	51
2.	Operasional Variabel.....	52
D.	Teknik Pengumpulan Data	56
E.	Teknik Analisis Data	58
1.	Uji Validitas	58
2.	Uji Reliabilitas	59
3.	Analisis Korelasi	61
4.	Analisis Regresi Linear Berganda	62
F.	Uji Hipotesis	63
1.	Analisis Kuantitatif	64
2.	Analisis Koefisien Determinasi	65
G.	Jadwal dan Tempat Penelitian	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan	69
1.	Sejarah Singkat Uni Beach Hotel Pangandaran	69
2.	Visi dan Misi Uni Beach Hotel Pangandaran	71
3.	Motto Uni Beach Hotel Pangandaran	71
4.	Struktur Organisasi Uni Beach Hotel Pangandaran	72
B.	Pengolahan Data	73
1.	Pengolahan Data Deskriptif Responden Uni Beach Hotel Pangandaran	73
2.	Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Uni Beach Hotel Pangandaran	74
C.	Analisis Data	99
1.	Uji Validitas	99
2.	Uji Reliabilitas	101
3.	Analisis Regresi Linear Berganda	102
4.	Analisis Korelasi	103
D.	Uji Hipotesis	104
1.	Uji Parsial (Uji T).....	104
2.	Uji Simultan (Uji F)	104
3.	Koefisien Determinasi	104
E.	Analisis dan Pembahasan	106
1.	Analisis dan Pembahasan Data Deskriptif Responden ..	106
2.	Analisis dan Pembahasan Verifikatif	

a.	Uji Validitas	107
	Analisis dan Pembahasan Verifikatif	
b.	Uji Reliabilitas	108
	Analisis dan Pembahasan Verifikatif	
c.	Regresi Linear Berganda	110
	Analisis dan Pembahasan Verifikatif	
d.	Uji Korelasi	111
	Analisis dan Pembahasan Verifikatif	
e.	Uji Parsial (Uji T)	112
	Analisis dan Pembahasan Verifikatif	
f.	Uji Simultan (Uji F)	114
	Analisis dan pembahasan Verifikatif	
g.	Koefisien Determinasi	115
F.	Pembahasan	115
1.	Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	115
2.	Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	116
3.	Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	117
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	118
B.	Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG