

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>KAJIAN TEORITIK .....</b>	<b>9</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	9
1. Kepuasan Pengunjung.....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	13
3. Nilai Pelanggan .....	20
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	25
C. Kerangka Teoritik.....	33
D. Hipotesis.....	35
<b>BAB III.....</b>	<b>36</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Tujuan Penelitian .....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
1. Tempat Penelitian .....	36
2. Waktu Penelitian .....	36
C. Metode Penelitian.....	37

1. Metode .....	37
2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel.....	38
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
1. Kepuasan Pengunjung (Variabel Y) .....	40
2. Kualitas Pelayanan (Vairbael X1).....	44
3. Nilai Pelanggan (Variabel X2).....	48
F. Teknik Analisis Data .....	52
1. Uji Persyaratan Analisis.....	52
2. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	53
3. Uji Hipotesis .....	54
4. Analisis Korelasi Berganda.....	55
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	55
<b>BAB IV .....</b>	<b>56</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Data .....	56
1. Data Kepuasan Pengunjung .....	56
2. Data Kualitas Pelayanan .....	60
3. Data Nilai Pelanggan .....	63
B. Uji Hipotesis.....	66
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	66
2. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	69
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	71
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	74
5. Pengujian Koefisien Determinasi.....	75
C. Pembahasan .....	77
<b>BAB V.....</b>	<b>81</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Implikasi .....	81
C. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>137</b>

