

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup Penelitian Dan Keterbatasan	11
G. Penegasan Istilah.....	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas	13
2. Pengertian Pelayanan	14
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
B. Fasilitas	18
1. Pengertian Fasilitas	18
C. Kepuasan Konsumen	20
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2. Riset-riset Kepuasan Konsumen.....	21
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
D. Penelitian Terdahulu	25
E. Kerangka Konseptual.....	30
F. Hipotesis Penelitian	31

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	33
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	34
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	36
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	38
E. Analisis Data.....	41

BAB IV : HASIL PENELITIAN

- A. Deskripsi Data48
- B. Uji Analisis Data.....54

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut, Kabupaten Tulungagung70
- B. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut, Kabupaten Tulungagung72
- C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel74

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan.....77
- B. Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN