

## DAFTAR ISI

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| Halaman Sampul .....                 | ii    |
| Halaman Persetujuan Pembimbing ..... | iii   |
| Halaman Pengesahan Penguji .....     | iv    |
| Halaman Motto.....                   | v     |
| Halaman Persembahan .....            | vi    |
| Kata Pengantar .....                 | vii   |
| Daftar Isi.....                      | ix    |
| Daftar Tabel .....                   | xiv   |
| Daftar Gambar.....                   | xvi   |
| Daftar Lampiran .....                | xvii  |
| Abstrak .....                        | xviii |

### **BAB I : PENDAHULUAN**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1  |
| B. Identifikasi Masalah .....  | 10 |
| C. Rumusan Masalah .....       | 10 |
| D. Tujuan Penelitian .....     | 11 |
| E. Kegunaan Penelitian.....    | 12 |

|   |    |
|---|----|
| F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian ..... | 13 |
| G. Penegasan Istilah                          |    |
| 1. Definisi Konseptual.....                   | 14 |
| 2. Definisi Operasional.....                  | 15 |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi .....        | 16 |

## **BAB II : PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Promosi  |    |
| 1. Pengertian Promosi .....                         | 18 |
| 2. Konsep Dasar Strategi Promosi .....              | 23 |
| 3. Evolusi Orientasi Dalam Manajemen Promosi .....  | 26 |
| 4. Prinsip-Prinsip Promosi .....                    | 28 |
| 5. Indikator Promosi.....                           | 29 |
| B. Harga  |    |
| 1. Pengertian Harga.....                            | 30 |
| 2. Kaidah dan Landasan Penetapan Harga.....         | 33 |
| 3. Penetapan Harga Dalam Sistem Ekonomi Islam ..... | 37 |
| 4. Prinsip-Prinsip Harga .....                      | 38 |
| 5. Indikator Harga .....                            | 39 |
| C. Kualitas Pelayanan                               |    |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....               | 40 |
| 2. Manajemen Kualitas.....                          | 41 |
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....             | 45 |
| 4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa .....    | 46 |

|  |    |
|--|----|
| 5. Indikator Kualitas Pelayanan Jasa.....                  | 46 |
| D. Kepuasan Konsumen                                       |    |
| 1. Pengetian Kepuasan Konsumen.....                        | 48 |
| 2. Fakor Pendorong Kepuasan Konsumen.....                  | 49 |
| 3. Metode Pengamatan dan Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 50 |
| 4. Prinsip-Prinsip Kepuasan Konsumen.....                  | 51 |
| 5. Indikator Kepuasan Konsumen.....                        | 52 |
| E. Penelitian Terdahulu .....                              | 53 |
| F. Kerangka Konseptual .....                               | 57 |
| G. Hipotesis Penelitian.....                               | 59 |

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian             |    |
| 1. Pendekatan Penelitian .....                 | 62 |
| 2. Jenis Pendekatan .....                      | 62 |
| B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian    |    |
| 1. Populasi.....                               | 63 |
| 2. Sampling .....                              | 64 |
| 3. Sampel Penelitian.....                      | 65 |
| C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran |    |
| 1. Sumber Data.....                            | 67 |
| 2. Variabel.....                               | 68 |
| 3. Skala Pengukuran.....                       | 68 |

|   |    |
|---|----|
| D. Teknik Pengumpulan Sampel dan Instrumen Penelitian |    |
| 1. Teknik Pengumpulan Sampel .....                    | 70 |
| 2. Instrumen Penelitian .....                         | 71 |
| E. Metode Analisis Data .....                         | 73 |
| 1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....             | 73 |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                            | 75 |
| 3. Uji Regresi Linier Berganda .....                  | 78 |
| 4. Uji Hipotesis .....                                | 80 |
| 5. Uji Koefisien Determinasi .....                    | 81 |

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

|   |     |
|---|-----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..... | 82  |
| B. Karakteristik Responden              |     |
| a. Profil Responden .....               | 89  |
| b. Karakteristik Responden .....        | 90  |
| C. Deskripsi Data Penelitian .....      | 91  |
| D. Uji Validitas dan Reabilitas         |     |
| 1. Uji Validitas .....                  | 105 |
| 2. Uji Reabilitas .....                 | 109 |
| E. Uji Asumsi Klasik                    |     |
| 1. Uji Normalitas .....                 | 111 |
| 2. Uji Multikolinieritas .....          | 113 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....        | 114 |
| F. Uji Analisis Linier Berganda .....   | 115 |

|  |     |
|--|-----|
| G. Uji Hipotesis                         |     |
| 1. Uji T .....                           | 118 |
| 2. Uji F .....                           | 119 |
| 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 121 |

## **BAB V : PEMBAHASAN**

|  |     |
|--|-----|
| A. Pengaruh Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Jasa Travel (Studi Pada Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung).....                           | 123 |
| B. Pengaruh Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Jasa Travel (Studi Pada Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung).....                             | 124 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Jasa Travel (Studi Pada Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung).....                | 125 |
| D. Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Jasa Travel (Studi Pada Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung) | 126 |

## **BAB VI : PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 128 |
| B. Saran.....       | 129 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**