

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	9
F. Definisi Operasional	10
BAB II	13
KAJIAN TEORI	13

A. Kajian Teori	12
1. Harga	12
2. Fasilitas	20
3. Kualitas Pelayanan	24
4. Konsep Industri Jasa	31
5. Kajian Teori Keputusan Penggunaan Jasa	36
B. Studi Terdahulu	44
C. Kerangka Konseptual	47
D. Hipotesis Penelitian	49
BAB III	51
METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
1. Pendekatan Penelitian	51
2. Jenis Penelitian	51
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	52
1. Populasi	52
2. Sampling	52
3. Sampel Penelitian	53
C. Sumber Data, Variable dan Skala Pengukuran	54
1. Sumber Data	54
2. Variable	55
3. Skala Pengukuran	56
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	56
1. Teknik Pengumpulan Data	56

2. Instrumen Penelitian	57
E. Teknik Analisis Data	58
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
2. Uji Asumsi Klasik	60
3. Uji Regresi Linier Berganda	62
4. Uji Hipotesis	63
5. Koefisien Determinasi (R ²)	65
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN	67
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	67
B. Karakteristik Responden	68
C. Deskripsi Variabel	70
D. Uji Keabsahan Data	73
BAB V	85
PEMBAHASAN	85
A. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel	85
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel	87
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel	88
D. Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel	91
BAB VI	94

PENUTUP	94
A. KESIMPULAN	94
B. SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Perusahaan Tour and Travel Umroh.....	6
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	56
Tabel 3.2 Kisi Kisi Instrumen Penelitian	58
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4.2 Usia Responden	69
Tabel 4.3 Domisili Responden	70
Tabel 4.4 Harga	71
Tabel 4.5 Fasilitas	71
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.7 Keputusan Penggunaan Jasa	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.10 Uji Normalitas	76
Tabel 4.11 Uji Multikolineritas	77
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi	79
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.14 Uji Parsial	81
Tabel 4.15 Uji Simultan	83
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Wisman Desember 2021–2023	2
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	100
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	101
Lampiran 3 Pedoman Kuesioner	102
Lampiran 4 Tabulasi Data	107
Lampiran 5 Hasil Analisis Validitas Data	113
Lampiran 6 Hasil Analisis Reliabilitas Data	119
Lampiran 7 Dokumentasi	120
Lampiran 8 Kartu Bukti Bimbingan	121
Lampiran 9 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	131
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	132