

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERTSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori.....	16
1. Manajemen Pemasaran.....	16
2. Pemasaran Syariah	18
3. Jasa	21
4. Kualitas Pelayanan	25
5. Fasilitas.....	36
6. Kepuasan Pelanggan	38
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	42
C. Kerangka Konseptual	45
D. Hipotesis Penelitian	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	51
E. Metode Analisis Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Karakteristik Responden	63
C. Deskripsi Variabel.....	66
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	74

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Penginapan Pondok Musafir	88
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Penginapan Pondok Musafir	93
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Penginapan Pondok Musafir	96

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan..... 100
B. Saran 101

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN