

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstrak .....	xviii
Abstrack .....	xix

## BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Perumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah	
1. Definisi Operasional.....	12
2. Definisi Konseptual.....	13
H. Sistematika Pembahasan .....	14

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Tinjaua Tentang Kualitas Pelayanan .....	
1. Pengertian <i>Kualitas Pelayanan</i> .....	16
2. Dimensi <i>Kualitas Pelayanan</i> .....	19
B. Tinjauan Tentang Kepercayaan.....	
1. Pengertian <i>Kepercayaan</i> .....	21
2. <i>Kompenen Kepercayaan</i> .....	24
C. Tinjuan Tentang Fasilitas	
1. Pengertian Fasilitas .....	26
D. Tinjauan Keputusan Konsumen .....	
1. Pengertian Keputusan Konsumen .....	27
E. Tinjauan Hotel Syariah .....	
1. Pengertian Hotel Syariah .....	33
F. Penelitian Terdahulu .....	35
G. Kerangka Berfikir.....	38
H. Hipotesis Penelitian.....	38

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian.....	40
2. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi Penelitian .....	42
2. Sampel Penelitian .....	42
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	
1. Sumber Data	
a. Data Primer .....	43
b. Data Sekunder .....	43

2. Variabel Data.....	44
3. Skala Pengukuran .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	
1. Teknik Pengumpulan Data .....	46
2. Instrumen Penelitian.....	47
F. Uji Validitas dan Realibilitas	
1. Uji Validitas Instrumen .....	50
2. Uji Realibilitas.....	51
G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Multikolinearitas.....	53
b. Uji Hiteroskedasitas.....	53
c. Uji Asumsi Autokorelasi .....	54
d. Uji Normalitas .....	55
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3. Analisis Koefisien Determinasi .....	57
4. Uji Hipotesis	
a. Uji Parsial (Uji t) .....	58
b. Uji Simultan (Uji F) .....	59

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Obyek Penelitian	
1. Sejarah berdirinya Hotel .....	61
2. Visi Misi Hotel.....	63
3. Struktur Organisasi Hotel.....	63
4. Fasilitas – Fasilitas Hotel .....	64
B. Penyajian Data Hasil Penelitian	
1. Profil Responden.....	65
2. Karakteristik Responden .....	65
C. Deskriptif Data	
1. Variabel Keputusan Konsumen.....	67

2. Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
3. Variabel Kepercayaan .....	70
4. Variabel Fasilitas.....	71

#### D. Pengujian Data

1. Uji Validitas dan Realibilitas .....	73
2. Uji Prasyarat	
a. Uji Normalitas .....	78
b. Uji Linieritas.....	81
c. Uji Multikolinieritas .....	83
d. Uji Heteroskedastisitas .....	84
3. Analisis Data	
a. Regresi linier berganda .....	85
b. Pengujian Secara Parsial (Uji-t) .....	87
c. Pengujian Secara Simultan (Uji-F).....	89

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen .....	91
B. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Konsumen .....	94
C. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen.....	98
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen .....	99

### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	102
B. Saran-Saran .....	103

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**