

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
 <b>BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoretis .....	7
B. Kerangka Berpikir .....	19
C. Metode Penulisan .....	21
 <b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus .....	38
B. Analisis Data .....	39

**BAB IV KESIMPULAN**

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Kepuasan Pelanggan Go! Wet Waterpark .....	3
Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	23
Tabel II.2 Skala Pengukuran .....	26
Tabel III.1 Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel III.2 Usia Responden.....	41
Tabel III.3 Pekerjaan Responden .....	42
Tabel III.4 Pendapatan Responden .....	43
Tabel III.5 Cross Tabulation Jenis Kelamin dan Usia .....	44
Tabel III.6 Cross Tabulation Pekerjaan dan Usia .....	44
Tabel III.7 Cross Tabulation Pendapatan dan Usia.....	44
Tabel III.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel III.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel III.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel III.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel III.12 Reliability.....	48
Tabel III.13 Responsiveness .....	49
Tabel III.14 Assurance .....	50
Tabel III.15 Tangibles .....	52
Tabel III.16 Emphaty .....	53

Tabel III.17 Atribute related to Product.....	54
Tabel III.18 Atribute related to Service .....	55
Tabel III.19 Atribute related to Purchase.....	56
Tabel III.20 Nilai Kuesioner .....	57
Tabel III.21 Hasil Analisis Uji Normalitas .....	60
Tabel III.22 Hari Analisis Uji Linieritas .....	58
Tabel III.23 Hari Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Lima Kesenjangan Kualitas Jasa .....	14
Gambar II.2 Persepsi Konsumen.....	21
Gambar II.3 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar III.1 Logo Produk .....	39
Gambar III.2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar III.4 Pekerjaan Responden .....	42
Gambar III.5 Pendapatan Responden.....	43
Gambar III.4 Pendapatan Responden.....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner (Instrumen Penelitian)

Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan