

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.1 Elemen Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.2 Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.1 Karakteristik Kualitas Layanan .....	15
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Berkurangnya Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	18

2.1.3. Harga .....	19
2.1.3.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	21
2.1.3.2 Indikator Harga.....	25
2.1.4. Aturan Syariah.....	25
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Hotel .....	34
2.2.2 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya .....	35
2.2.3 Hubungan Aturan Syariah dengan Kepuasan Pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.....	35
2.3 Hipotesis.....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Operasional Variabel .....	38
3.2.2 Instrument Penelitian.....	41
3.2.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.2.4.1 Jenis Data .....	44
3.2.4.2 Populasi dan Sampel .....	44
3.2.4.2.1 Populasi .....	45
3.2.4.2.2 Sampel .....	45
3.2.4.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	46
3.3 Model Penelitian .....	46
3.3.1 Analisis Kualitatif (NJI) .....	47
3.4 Teknik Analisis Data.....	48
3.4.1 Uji Validitas .....	48
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.4.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI) .....	49
3.4.4 Analisis Regresi Berganda .....	50

3.4.5 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.4.6 Uji Hipotesis.....	53
3.4.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	56
4.1.1 Deskripsi Penelitian.....	56
4.1.1.1 Karakteristik Responden .....	56
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	58
4.1.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	58
4.1.2.2 Variabel Kualitas Layanan (TERRA).....	59
4.1.2.2.1 <i>Tangible</i> .....	59
4.1.2.2.2 <i>Emphaty</i> .....	61
4.1.2.2.3 <i>Reliability</i> .....	62
4.1.2.2.4 <i>Responsivines</i> .....	63
4.1.2.2.5 <i>Assurance</i> .....	65
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Harga .....	66
4.1.2.4 Analisis Deskriptif Aturan Syariah.....	68
4.1.3 Analisis Data Hasil Penelitian.....	69
4.1.3.1 Uji Instrumen Penelitian.....	69
4.1.3.1.1 Uji Validitas .....	69
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.1.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.1.3.2.1 Uji Normalitas.....	73
4.1.3.2.2 Uji Multikolinearitas .....	74
4.1.3.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	75
4.1.4 Uji Hipotesis.....	76
4.1.4.1 Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t) .....	76
4.1.4.2 Uji Signifikansi Bersama-sama (Uji F) .....	77
4.1.5 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	77
4.2 Pembahasan.....	78
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	79

4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.2.3 Pengaruh Aturan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	79
4.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Aturan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.....	80

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran.....	81

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**