

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	12
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	19
2.3. Sumber Daya.....	21
2.4. Tantangan Bisnis.....	22
2.5. Proses Bisnis	23
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Persepsi Harga.....	26
3.2. Kualitas Pelayanan	28
3.3. Kepuasan Tamu.....	30
3.4. Word of Mouth.....	32
3.5. Penelitian Terdahulu	37
3.6. Kerangka Pemikiran.....	39
3.7. Hipotesis.....	41

BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1.	Jenis/Desain Penelitian.....	42
4.2.	Variabel Penelitian	43
4.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	45
4.4.	Jenis dan Sumber Data	47
4.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
4.6.	Teknik Analisis Data.....	48
4.7.	Uji Hipotesis	53
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Hasil Penelitian	60
5.2.	Analisis Data	62
5.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
5.4.	Hasil Uji Hipotesis	67
5.5.	Matrik Korelasi	75
5.6.	Interprestasi Pembahasan Analisis Jalur 1 dan Jalur 2.....	79
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan	80
6.2.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110