

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAC	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Lamanya Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Administrasi	12
2.1.2 Administrasi Bisnis.....	14

2.1.3	Pemasaran.....	15
2.1.4	Pemasaran Jasa	16
2.1.5	Jenis-Jenis Pemasaran.....	17
2.1.6	Bauran Pemasaran	18
2.1.7	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.8	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.9	Pengertian Fasilitas.....	21
2.1.10	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	23
2.1.11	Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.1.12	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	25
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran	32
2.4	Hipotesis	35
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Metode Penelitian	37
3.1.1	Paradigma Penelitian	37
3.1.2	Metode Penelitian yang Digunakan	38
3.1.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	39
3.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.1	Data Primer.....	42
3.2.2	Data Sekunder	47
3.3	Teknik Analisis Data	48
3.3.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.3.2	Pengujian Instrumen Penelitian	49
3.3.3	Uji Hipotesis.....	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	59

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Visi dan Misi AW Strawberry	61
4.1.2 Logo AW Strawberry	62
4.1.3 Struktur AW Strawberry	62
4.1.4 Uraian Tugas AW Strawberry	62
4.1.5 Karakteristik Responden	63
4.2 Hasil Penelitian & Pembahasan	65
4.2.1 Pelaksanaan Kondisi Kualitas Pelayanan AW Strawberry	65
4.2.1.1 Keandalan (<i>Reability</i>)	65
4.2.1.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	68
4.2.1.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	71
4.2.1.4 Empati (<i>Empathy</i>)	74
4.2.1.5 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	77
4.2.2 Analisis Skor Variabel X ₁ Kualitas Pelayanan	80
4.2.3 Pelaksanaan Kondisi Fasilitas AW Strawberry	82
4.2.3.1 Kondisi Fasilitas	83
4.2.3.2 Kelengkapan	86
4.2.3.3 Desain Interior	89
4.2.3.4 Desain Eksterior	92
4.2.4 Analisis Skor Variabel X ₂ Fasilitas	94
4.2.5 Pelaksanaan Kondisi Kepuasan Konsumen AW Strawberry	97
4.2.5.1 Kepuasan Konsumen Keseluruhan	98
4.2.5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	101
4.2.5.3 Konfirmasi Ekspektasi	103
4.2.5.4 Niat Beli	106
4.2.5.5 Kesiediaan Untuk Merekomendasi	108

4.2.5.6 Ketidakpuasan Konsumen	111
4.2.6 Analisis Skor Variabel Y Kepuasan Konsumen	114
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Kolam Renang AW Strawberry Kabupaten Bandung	117
4.3.1 Analisis Alat Instrumen	117
4.3.1.1 Uji Validitas	118
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	120
4.3.2 Analisis Data	120
4.3.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	121
4.3.2.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	122
4.3.2.3 Koefisien Determinasi	125
4.3.3 Uji Hipotesis	127
4.3.3.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	127
4.3.3.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	128
4.4 Hambatan dan Upaya yang dilakukan oleh pihak AW Strawberry Kabupaten Bandung	129
4.4.1 Hambatan yang dihadapi oleh pihak Kolam Renang AW Strawberry	129
4.4.2 Upaya mengatasi hambatan di Kolam Renang AW Strawberry	130
BAB V KESIMPULAN & SARAN	131
5.1 Kesimpulan	131
5.1.1 Gambaran umum Objek Wisata Kolam Renang AW Strawberry Kabupaten Bandung	131
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Kolam Renang AW Strawberry Kabupaten Bandung	131
5.1.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Kolam Renang AW Strawberry Kabupaten Bandung	132
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Kolam Renang AW Strawberry Kabupaten Bandung	132
5.2 Saran	133

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	133
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	134
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	138