

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
CURICULUM VITAE .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Asumsi Penelitian.....	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Dimensi Pokok Kualitas Jasa.....	12
2.2 Harga .....	13
2.2.1 Pengertian Harga.....	13
2.2.2 Indikator Harga .....	15
2.2.3 Strategi Penetapan Harga .....	15
2.3 Inovasi Produk.....	16
2.3.1. Pengertian Inovasi Produk .....	16
2.3.2 Indikator Inovasi Produk.....	18
2.3.3 Dimensi Inovasi Produk .....	18

2.4	Kepuasan Konsumen.....	19
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.4.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.5	Penelitian Sebelumnya.....	21
2.6	Kerangka Berpikir Dan Hipotesis Penelitian.....	39
2.6.1	Kerangka Berpikir.....	39
2.6.2	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III : METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2.1	Skala Pengukuran Variabel.....	49
3.3	Populasi Dan Sampel.....	50
3.3.1	Populasi.....	50
3.3.2	Sampel.....	52
3.4	Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	53
3.4.1	Sumber Data.....	53
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5	Metode Analisis Data.....	55
3.5.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	55
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.3	Analisis Linier Berganda.....	59
3.5.4	Analisis Determinasi.....	60
3.5.5	Uji Hipotesis.....	60
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Hasil Penelitian.....	63
4.1.1	Gambaran Umum BeeJay Bakau Resort Probolinggo ....	63
4.1.2	Deskripsi Responden.....	66
4.1.3	Penilaian Responden.....	82
4.2	Analisis Data.....	86
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	86
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	89
4.2.3	Analisis Regresi Berganda.....	94
4.2.4	Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	96
4.2.5	Pengujian Hipotesis.....	97
4.3	Pembahasan.....	101
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial .	101

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan .....	103
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Paling Dominan .....	104
4.3.4 Hasil Kerangka Berpikir .....	105
 BAB V : PENUTUP.....	 107
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	108
 DAFTAR PUSTAKA .....	 109
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	