

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Fasilitas	11
1. Pengertian Fasilitas	11
2. Dimensi Fasilitas	12
B. Kualitas Jasa.....	13
1. Pengertian Kualitas Jasa	13
2. Teori Kualitas Jasa	14
3. Dimensi Kualitas Jasa atau Pelayanan	16
4. Kualitas Jasa / Layanan Dalam Prespektif Islam	19
C. Diferensiasi	23
1. Pengertian Diferensiasi.....	23

2. Dimensi Diferensiasi	24
D. Kepuasan Wisatawan	25
1. Pengertian Kepuasan Wisatawan	25
2. Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>).....	27
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
4. Kepuasan Dalam Prespektif Syariah	31
E. Penelitian Terdahulu	33
F. Kerangka Berfikir.....	37
G. Hipotesis	38
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel	41
C. Tata Variabel Penelitian.....	42
D. Definisi Operasional.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Uji Instrumen Penelitian	46
G. Uji Asumsi Klasik.....	47
H. Analisis Data	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Profile Menara Kudus	51
2. Sejarah Menara Kudus	51
B. Gambaran Umum Responden	52
1. Deskripsi Identitas Responden	52
2. Jenis Kelamin Responden	52
3. Umur Responden	53
4. Pendidikan Responden	54
C. Deskripsi Data Penelitian	54
1. Variabel Fasilitas (X1).....	54
2. Variabel Kualitas Jasa (X2)	55
3. Variabel Diferensiasi (X3).....	56

4. Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	57
D. Uji Instrumen Penelitian	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	60
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
1. Uji Multikolonieritas.....	61
2. Uji Autokorelasi	61
3. Uji Normalitas.....	62
4. Uji Heterokedastistas	64
F. Hasil Analisis Data.....	65
1. Koefisien Determinasi.....	65
2. Uji Parsial (Uji t).....	66
3. Persamaan Regresi Berganda.....	68
G. Pembahasan	69
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Menara Kudus	69
2. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Wisatawan Menara Kudus	70
3. Pengaruh Diferensiasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Menara Kudus	71
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan penelitian.....	73
C. Saran	73
D. Penutup.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Kerangka Berfikir.....	38
Gambar 4.1Normal Probability Plot	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.4Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Tabulasi Jumlah Pengunjung.....	6
Tabel	2.1	Dimensi Kualitas Jasa.....	19
Tabel	3.1	Definisi Operasional.....	43
Tabel	4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel	4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel	4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel	4.4	Deskripsi Variabel Fasilitas.....	55
Tabel	4.5	Deskripsi Variabel Kualitas Jasa	56
Tabel	4.6	Deskripsi Variabel Diferensiasi	57
Tabel	4.7	Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan	58
Tabel	4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen	59
Tabel	4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	60
Tabel	4.10	Hasil Uji Multikolonieritas.....	61
Tabel	4.11	Hasil Uji Autokolerasi.....	62
Tabel	4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel	4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t)	66