

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Deskripsi Teori.....	13
1. Definisi <i>Servicescape</i> .....	13
2. Model <i>Servicescape</i> .....	14
3. Tujuan <i>Servicescape</i> .....	15
4. Faktor-faktor dalam Memilih Desain Fasilitas Layanan..	17
5. Respon Pelanggan terhadap lingkungan layanan.....	19
6. Desain <i>Servicescape</i> .....	20
7. Kajian Islam Tentang <i>Servicescape</i> .....	23

B. Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	28
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	28
2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	29
3. Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	32
4. Kajian Islam tentang Komunikasi .....	33
C. Kepuasan Pengunjung (Konsumen).....	40
1. Definisi Kepuasan .....	40
2. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	41
3. Perspektif Psikologi dari Kepuasan Pelanggan.....	42
4. Penentu Kepuasan dan Kekecawaan.....	44
5. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	45
6. Kepuasan Dalam Islam .....	47
D. Penelitian Terdahulu .....	51
E. Kerangka Berpikir .....	54
F. Hipotesis.....	55

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	57
B. Populasi dan Sampel .....	57
1. Populasi Penelitian .....	57
2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	58
C. Tata Variabel Penelitian .....	59
1. Variabel Independen .....	59
2. Variabel Dependen.....	59
3. Skala Pengukuran.....	60
D. Definisi Operasional.....	61
E. Jenis Data dan Sumber Data .....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	65
1. Observasi.....	65
2. Angket ( <i>questionnaire</i> ) .....	66
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66

1. Uji Validitas .....	66
2. Uji Reliabilitas .....	67
H. Uji Asumsi Klasik .....	68
1. Uji Multikolinearitas .....	68
2. Uji Heterokedastisitas .....	68
3. Uji Autokorelasi .....	69
4. Uji Normalitas .....	70
I. Metode Analisis Data .....	70
1. Analisis Regresi Berganda .....	70
2. Pengujian Hipotesis .....	71

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Agrowisata Al-Mawaddah Center Kudus	73
1. Sejarah Berdirinya Agrowisata Al-Mawaddah Center Kudus.....	73
2. Letak Geografis Pondok Pesantren Al-Mawaddah Jekulo-Kudus.....	74
3. Visi dan Misi Pondok Pesantren Al-Mawaddah .....	75
4. Struktur Organisasi Kepengurusan.....	77
B. Deskripsi Umum Responden.....	78
1. Umur Responden .....	78
2. Jenis Kelamin Responden.....	79
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	79
4. Pekerjaan Responden.....	80
5. Pendapatan Responden .....	81
C. Deskripsi Hasil Survei Penelitian.....	81
1. Variabel <i>Servicescape</i> .....	82
2. Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal .....	83
3. Variabel Kepuasab Pengunjung (Konsumen).....	84
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	85
1. Uji Validitas Instrumen .....	86
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	87

E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
1. Uji Multikolinearitas.....	88
2. Uji Autokorelasi .....	89
3. Uji Heteroskedastisitas .....	89
4. Uji Normalitas .....	91
F. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	92
1. Koefisien Determinasi .....	92
2. Uji F.....	93
3. Uji t.....	93
G. Pembahasan.....	96
1. <i>Servicescape</i> .....	96
2. Kualitas komunikasi interpersonal .....	98
3. Kepuasan Pengunjung .....	99
4. Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap kepuasan pengunjung .....	100
5. Pengaruh Kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung .....	100

## **BAB V : PENUTUP**

A. Simpulan .....	102
B. Keterbatasan Penelitian .....	103
C. Saran-saran.....	104
D. Penutup.....	104

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Perkembangan Kunjungan Wisata di Kabupaten Kudus Tahun 2011-2014 .....	4
Tabel 2.2	: Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel.....	61
Tabel 4.1	: Umur Responden.....	78
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin Responden .....	79
Tabel 4.3	: Pendidikan Terakhir Responden .....	79
Tabel 4.4	: Pekerjaan Responden .....	80
Tabel 4.5	: Pendapatan Responden.....	81
Tabel 4.6	: Hasil dari Jawaban Responden.....	82
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Instrumen.....	86
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	87
Tabel 4.9	: <i>Output Coefficients</i> .....	88
Tabel 4.10	: <i>Output Model Summery</i> .....	89
Tabel 4.11	: <i>Output Correlations</i> .....	90
Tabel 4.12	: Hasil Koefisien Determinan .....	92
Tabel 4.13	: <i>Output ANOVA</i> .....	93
Tabel 4.14	: <i>Output Coefficients</i> .....	93
Tabel 4.15	: <i>Output Coefficients</i> .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model <i>Servicescape</i> .....	14
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	55
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Agrowisata Al-Mawaddah Center Kudus.....	76
Gambar 4.2	<i>Scatterplot</i> .....	90
Gambar 4.3	<i>Normal Probability Plot</i> .....	91