

## DAFTAR ISI

BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
2. Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
4. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II: TELAAH PUSTAKA AWAL DAN RENCANA KERANGKA	
PEMIKIRAN TEORITIS.....	12
2.1 Telaah Pustaka Awal.....	12
2.1.1 Minat Pengunjung .....	12
2.1.2 Citra.....	14
2.1.3. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	16
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	18
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	22
2.2.1 Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan – Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.2 Kepuasan Pelanggan – Minat Pengunjung .....	24

2.3 Rencana Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
2.4 Hipotesis.....	26
2.5. Dimensionalisasi Variabel.....	27
BAB III: METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	41
4.2. Pengujian Reliabilitas.....	41
4.3. Tanggapan Responden.....	42
4.4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	45
4.4.1. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	54
4.4.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dan Autokorelasi.....	54
4.5. Hasil Analisis Regresi.....	55
4.6. Pembahasan.....	57
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Penelitian Mendatang.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	70