

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Asumsi Penelitian	6
E. Hipotesis.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
H. Definisi Istilah.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A.Kajian Pustaka.....	12
B.Kualitas Layanan.....	12

C. Kepuasan Pelanggan	15
D. Switching Intention	18
E. Hotel Syariah.....	21
F. Hubungan Antar Variabel Penelitian	26
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel	36
C. Sumber Data.....	37
D. Instrumen Penelitian	39
E. Analisis Data	41
F. Uji Kualitas Data.....	42
G. Uji Asumsi Klasik.....	44
H. Uji Hipotesis	47
BAB IV PEMBAHASAN	52
A. Gambar Umum Objek Penelitian	52
B. Karakteristik Responden.....	55
C. Analisis Deskriptif.....	58
D. Uji Kualitas Data	62
E. Uji Asumsi Klasik	64
F. Pembuktian Hipotesis	69
G. Pembahasan	78

BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	84
DAFTAR RUJUKAN	85
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel1.1	: Jumlah Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Tahun 2019...	4
Tabel 2.1	: KajianTerdahulu	29
Tabel3.2	: Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	57
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Pengunjung	58
Tabel 4.5	: Statistik Deskriptif X	58
Tabel 4.6	: Statistik Deskriptif Y	60
Tabel 4.7	: Statistik Deskriptif Z.....	61
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.10	: Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	65
Tabel 4.11	: Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel4.12	:Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel4.13	: Hasil Koefisien Korelasi	70
Tabel4.14	:Hasil Anova	70
Tabel4.15	:Hasil Koefisien X dan Z Terhadap Y	71
Tabel 4.16:	Hasil Uji Summary Xdan Z Terhadap Y	71
Tabel 4.17:	Hasil Kontribusi X dan Z Terhadap Y.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Desain Operasional Variabel.....	34
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan....	54
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Gambar 4.3: Kerangka Hubungan Kausal Empiris X dan Z Terhadap Y.....	69
Gambar 4.4 : Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris X dan Z Terhadap Y ..	76