

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II     LANDASAN TEORI .....	6
2.1. Kebun Binatang .....	6
2.2. Fasilitas .....	6
2.3. Kepuasan Konsumen .....	9
2.3.1. Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	9
2.4. Harga .....	10
2.4.1. Strategi Pemasaran Harga Jasa .....	10
2.5. Penelitian Terdahulu .....	12
2.6. Kerangka Pemikiran .....	13

	2.7. Hipotesis .....	13
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
	3.1. Rancangan Penelitian .....	14
	3.2. Gambaran Dari Populasi dan Sampel .....	14
	3.2.1. Populasi Penelitian .....	14
	3.2.2. Sampel Penelitian .....	15
	3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	16
	3.3. Definisi Operasional dan Batasan .....	18
	3.4. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data .....	20
	3.4.1. Sumber Data .....	20
	3.4.2. Metode Pengumpulan Data .....	21
	3.5. Instrumen Penelitian .....	21
	3.6. Teknik Analisis Data .....	22
	3.6.1. Uji Validitas .....	22
	3.6.2. Uji Reabilitas .....	22
	3.6.3. Regresi Linier Berganda .....	23
	3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....	23
	3.6.5. Uji Simultan(Uji F) .....	25
	3.6.6. Uji Parsial(Uji T) .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>27</b>
	4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
	4.2. Deskriptif Data Responden .....	28
	4.3. Deskriptif Variabel Penelitian .....	29
	4.4. Analisis Validitas .....	34
	4.5. Analisis Reabilitas .....	34
	4.6. Uji Asumsi Klasik .....	35
	4.6.1. Uji Multikolinieritas .....	35

4.6.2. Uji Heterokedastisitas .....	36
4.6.3. Uji Autokorelasi .....	36
4.6.4. Uji Normalitas .....	37
4.7. Uji Hipotesis .....	37
4.7.1. Uji Simultan (Uji F) .....	37
4.7.2. Uji Parsial (Uji T) .....	38
4.8. Persamaan Regresi .....	39
4.9. Pembahasan .....	40
4.9.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40
4.9.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
4.9.3. Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
<b>BAB V</b> PENUTUP .....	43
5.1. Kesimpulan .....	43
5.2. Saran .....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN .....	48