# KATA PENGANTAR

****

**Artinya** : “*Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?. (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”*. (QS. ash-Shaff: 10-11)

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan terhadap kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat hidayah, dan karunianya pada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini. Judul yang penulis pilih dalam penulisanproposal ini adalah: **“Pengaruh Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Deli Serdang Di Lubuk Pakam”.**

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan proposal ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. KRT. Hardi Mulyono K. Surbakti selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
2. Ibu Anggia Sari Lubis, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah.
3. Bapak Toni Hidayat, SE., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al WashliyahMedan.
4. Bapak Muhammad Hilman Fikri, SE., MM selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini
5. Bapak dan Ibu Dosen/Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
6. Ayahanda dan Ibunda yang tak pernah berhenti memberikan doa hingga dapat terselesaikannya penulisan proposal ini
7. Buat seluruh teman-teman lainnya yang telah membantu penulis dalam pembuatan dan penyelesaian proposal ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak demi perkembangan dan kemajuan akademik.



Medan, Juli 2021 Penulis,

**Haditya Putra**

Npm : 173114176

# DAFTAR ISI

**KATA PENGANTAR.................................................................................... i**

**DAFTAR ISI................................................................................................... iv**

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

[BAB I PENDAHULUAN](#_TOC_250048)

* 1. [Latar Belakang Masalah .................................................................. 1](#_TOC_250047)
	2. [Identifikasi Masalah ........................................................................ 9](#_TOC_250046)
	3. [Batasan Masalah .............................................................................. 9](#_TOC_250045)
	4. [Rumusan Masalah 10](#_TOC_250044)
	5. [Tujuan Penelitian 10](#_TOC_250043)
	6. [Manfaat Penelitian 11](#_TOC_250042)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA](#_TOC_250041)

* 1. [Kerangka Teoritis 13](#_TOC_250040)
		1. [Fasilitas 13](#_TOC_250039)
			1. [Pengertian Fasilitas 13](#_TOC_250038)
			2. Faktor-faktor Fasilitas 13
			3. [Unsur-unsur Fasilitas 19](#_TOC_250037)
			4. [Indikator Fasilitas 20](#_TOC_250036)
		2. Harga 21
			1. Pengertian Harga 21
			2. [Tujuan Penetapan Harga 22](#_TOC_250035)
			3. [Strategi Harga 24](#_TOC_250034)

2.1.2.5 Indikator Harga 27

* + 1. Kepuasan Konsumen 28
			1. Pengertian Kepuasan 28
			2. Faktor-faktor Kepuasan 29
			3. Elemen Kepuasan 30
			4. [Indikator Kepuasan 31](#_TOC_250033)
	1. [PenelitianTerdahulu 32](#_TOC_250032)
	2. Kerangka Konseptual 35
	3. Hipotesis 36

BAB III METODE PENELITIAN

* 1. [Desain Penelitian 37](#_TOC_250031)
	2. [Lokasi dan Waktu Penelitian 37](#_TOC_250030)
		1. Tempat Penelitian 37
		2. [Waktu Penelitian 37](#_TOC_250029)
	3. [Populasi dan Sampel 39](#_TOC_250028)
		1. [Populasi 39](#_TOC_250027)
		2. [Sampel 39](#_TOC_250026)
	4. [Variabel dan Indikator 40](#_TOC_250025)
	5. [Instrumen Penelitian 42](#_TOC_250024)
	6. [Teknik Pengumpulan Data 43](#_TOC_250023)
	7. [Uji Validitas dan Reliabilitas 44](#_TOC_250022)
		1. [Uji Validitas 44](#_TOC_250021)
		2. [Uji Reliabilitas 45](#_TOC_250020)
	8. [Teknik Analisis Data 45](#_TOC_250019)
		1. [Uji Asumsi Klasik 45](#_TOC_250018)
		2. [Metode Analisis Kuantitatif 47](#_TOC_250017)
		3. [Analisis Regresi Linear Berganda 48](#_TOC_250016)
		4. [Uji Hipotesis 49](#_TOC_250015)
		5. [Uji Koefisien Determinasi 50](#_TOC_250014)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

* 1. [Profil Kolam Renang Deli Serdang 51](#_TOC_250013)
		1. [Gambaran Umum Kolam Renang Deli Serdang 51](#_TOC_250012)
		2. [Visi Dan Misi 51](#_TOC_250011)
			1. Visi Kolam Renang Deli Serdang 51
			2. Misi Kolam Renang Deli Serdang 52
		3. Struktur Organisasi Kolam Renang Deli Serdang 52
		4. [Uraian Tugas dan Tanggungjawab 53](#_TOC_250010)
	2. [Pembahasan 55](#_TOC_250009)
		1. [Karakteristik Responden 55](#_TOC_250008)
		2. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas 76
			1. [Uji Validitas 76](#_TOC_250007)
			2. [Uji Reliabilitas 78](#_TOC_250006)
		3. [Hasil Uji Asumsi Klasik 79](#_TOC_250005)
			1. [Uji Normalitas 79](#_TOC_250004)
			2. Uji Multikolonieritas 82
			3. Uji Heteroskedastisitas 83
		4. Hasil Uji Korelasi Product Moment 84
		5. Analisis Linier Regresi Berganda 85
		6. [Hasil Uji Hipotesis 86](#_TOC_250003)
			1. Hasil Uji t (Parsial) 86
			2. Uji F (Simultan) 87
			3. Uji Koefisian Determinasi 87
	3. Pembahasan Penelitian 90

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN](#_TOC_250002)

* 1. [Kesimpulan 94](#_TOC_250001)
	2. [Saran 95](#_TOC_250000)

# DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN