

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan	7
1.3.2 Kegunaan	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Pengertian Hotel	19
2.1.5 Jenis Hotel.....	21
2.1.6 Klasifikasi Hotel	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Angka Indeks	37
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Uji Validitas	38
3.5.2 Uji Reliabilitas	39
3.5.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Gambaran Umum Responden	43

4.1.2.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis	
	Kelamin	44
4.1.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan	
	Pekerjaan.....	45
4.2	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	46
4.2.1	Uji Validitas	46
4.2.2	Uji Reliabilitas	48
4.3	Importance Performance Analysis	49
4.7.1	Bukti Fisik (Tangibles)	49
4.7.2	Keandalan (Reliability)	53
4.7.3	Daya Tanggap (Responsibility)	57
4.7.4	Jaminan (Assurance)	61
4.7.5	Empati (Emphaty)	64
4.4	Analisis Hasil Penelitian	70
4.4.1	Penilaian Kinerja Pelayanan Dan Tingkat	
	Kepentingan.....	70
4.4.2	Diagram Kartesius Dari Tingkat Kepentingan Dan Tingkat	
	Kinerja	72
4.5	Pembahasan	78

BAB V	PENUTUP	82
	5.1 Simpulan	82
	5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87