

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II    STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5. Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.6. Karakteristik Pelayanan Jasa .....	17
2.1.7. Model Kualitas Jasa.....	19
2.1.8. Kepuasan Pelanggan (Pegguna Jasa).....	21
2.1.9. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.10. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.11. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Pegguna Jasa) .....	24
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	25
2.3. Hipotesis Penelitian .....	27

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1.	Ruang Lingkup dan Waktu Penelitian.....	28
3.2.	Jenis Data dan Sumber Data .....	28
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.	Metode Analisis Data .....	31
3.6.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1.	Gambaran Umum Hotel Grand Arya.....	37
4.1.2.	Struktur Organisasi Hotel Grand Arya.....	37
4.1.3.	Tanggung Jawab Jabatan Dalam Organisasi .....	38
4.1.4.	Fasilitas-Fasilitas yang Dimiliki Hotel Grand Arya	39
4.1.5.	Profil Responden .....	41
4.1.6.	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	45
4.2.	Pembahasan.....	58
4.2.1.	Hasil Regresi .....	58
4.2.2.	Pembuktian Hipotesis .....	59
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1.	Kesimpulan .....	65
5.2.	Saran .....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	42
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	44
4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap .....	44
4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	45
4.8. Distribusi Frekwensi Variabel Bukti Fisik.....	46
4.9. Distribusi Frekwensi Variabel Keandalan .....	48
4.10. Distribusi Frekwensi Variabel Daya Tanggap .....	50
4.11. Distribusi Frekwensi Variabel Jaminan .....	52
4.12. Distribusi Frekwensi Variabel Empati .....	54
4.13. Distribusi Frekwensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
4.14. Cefficients <sup>a</sup> .....	58
4.15. Anova <sup>a</sup> .....	63
4.16. Model Summary .....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
II.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
II.2. Model Kualitas Jasa (Gab Model) .....	21
III.3. Kepuasan Pelanggan .....	23
IV.1. Struktur Organisasi Hotel Grand Arya .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Izin Melakukan Penelitian .....	70
2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	71
3. Kuisisioner .....	72
4. Foto Fasilitas Hotel Grand Arya.....	76
5. Titik Persentase Distribusi F .....	77
6. Titik Persentase Distribusi t .....	81
7. Daftar Riwayat Hidup .....	85