

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. 1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1. 2 Perumusan Masalah .....	5
1. 3 Tujuan Masalah.....	5
1. 4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>6</b>
2. 1 Landasan Teoritis .....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	6
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Metode Kualitas Pelayanan .....	13
2. 2 Penelitian Sebelumnya .....	16
2. 3 Kerangka Berpikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3. 1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian .....	23
3. 2 Jenis dan Sumber Data .....	23
3. 3 Populasi & Sampel.....	24
3.4 Metode pengumpulan data.....	25
3.5 Metode Analisis Data .....	26

3.6	Definisi Operasional Variabel .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	32
4.1.1	Gambaran Umum Hotel Harmoni Kota Langsa.....	32
4.1.2	Karakteristik Responden.....	34
4.1.3	Analisis Deskriptif Kinerja Kualitas Pelayanan pada Hotel Harmoni Kota Langsa.....	36
4.1.4	Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan pada Hotel Harmoni Kota Langsa .....	52
4.1.5.	Analisis Serv Qual .....	62
4.1.6.	Pembahasan .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>67</b>
5. 1	Kesimpulan .....	67
5. 2	Saran.....	68
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>69</b>
<b>Lampiran-lampiran</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Hunian tahun 2016-2020 Hotel Harmoni Kota Langsa .....	4
Tabel 1.2 Jenis Kamar Hotel Harmoni Kota Langsa .....	4
Tabel 3-1 Skala Likert.....	26
Tabel 3.2: Contoh Tabel Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan .....	27
Tabel 3.3: Contoh Tabel Komposisi Penentu Untuk Menghitung Bobot Dimensi	29
Tabel 3.4: Contoh Tabel Perhitungan GAP .....	29
Tabel 3.5 : Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1: Jumlah Karyawan pada Hotel Harmoni Kota langsa .....	32
Tabel 4.2: Jenis, Jumlah dan Harga Sewa Kamar pada Hotel Harmoni .....	33
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Tingkat Pendidikan. ....	34
Tabel 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Lama Menginap.	36
Tabel 4.4: Persepsi Responden terhadap Kinerja Kamar yang Bersih, Nyaman, dan Fasilitas Lengkap .....	37
Tabel 4.5: Persepsi Responden terhadap Kinerja Hotel Menjaga Kebersihan, Fasilitas Parkir dan Bangunan yang Nyaman. ....	38
Tabel 4.6: Persepsi Responden terhadap Kinerja Hotel Harmoni Memiliki Interior yang Bagus/Menarik. ....	39
Tabel 4.7: Persepsi Responden terhadap Kinerja Hotel Harmoni Memiliki Karyawan Berpenampilan Menarik, Rapi dan Bersih .....	40
Tabel 4.8: Persepsi Responden terhadap Kinerja Hotel Harmoni Mudah Ditemukan pada Aplikasi Online ataupun Off line .....	42
Tabel 4.9: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan yang Ramah dan Flesibel dalam Memberikan Pelayanan pada Hotel Harmoni ....	43

Tabel 4.10: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Menyampaikan Informasi dengan Baik dan Benar .....	44
Tabel 4.11: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Menyelesaikan Permasalahan Fasilitas dalam Kamar atau Permasalahan lainnya. ....	45
Tabel 4.12: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni Cepat Tanggap dalam Melakukan Transaksi Keuangan.....	46
Tabel 4.13: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Merespon Pertanyaan dan Keluhan Tamu .....	47
Tabel 4.14: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni Mampu Menyakinkan Tamu terhadap Keamanan Hotel Harmoni ..	48
Tabel 4.15: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Memberikan Informasi tentang Kota Langsa dengan Baik dan Benar. ....	49
Tabel 4.16: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Menjalin Hubungan yang Baik dengan Tamu pada Hotel Harmoni. ....	50
Tabel 4.17: Persepsi Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Upaya Memahami yang Dibutuhkan dan Diinginkan Tamu .....	51
Tabel 4.18: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kamar yang Bersih, Nyaman, dan Fasilitas Lengkap .....	52
Tabel 4.19: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Hotel Harmoni Menjaga Kebersihan, Fasilitas Parkir dan Bangunan yang Nyaman..	53
Tabel 4.20: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Hotel Harmoni Memiliki Interior yang Bagus/Menarik .....	54
Tabel 4.21: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Hotel Harmoni Memiliki Karyawan Berpenampilan Menarik, Rapi dan Bersih .....	54
Tabel 4.22: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Hotel Harmoni Mudah Ditemukan pada Aplikasi Online ataupun Off line .....	55

Tabel 4.23: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni yang Ramah dan Flesibel dalam Memberikan Pelayanan pada Hotel Harmoni .....	56
Tabel 4.24: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Menyampaikan Informasi dengan Baik dan Benar .....	56
Tabel 4.25: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harmoni dalam Menyelesaikan Permasalahan Fasilitas dalam Kamar atau Permasalahan lainnya. ...	57
Tabel 4.26: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni Cepat Tanggap dalam Melakukan Transaksi Keuangan ....	58
Tabel 4.27: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni dalam Merespon Pertanyaan dan Keluhan Tamu .....	58
Tabel 4.28: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni Mampu Menyakinkan Tamu terhadap Keamanan Hotel Harmoni .....	59
Tabel 4.29: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni dalam Memberikan Informasi tentang Kota Langsa dengan Baik dan Benar. ....	60
Tabel 4.30: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni dalam Menjalin Hubungan yang Baik dengan Tamu pada Hotel Harmoni. ....	61
Tabel 4.31: Tingkat Kepentingan Responden terhadap Karyawan Hotel Harmoni dalam Upaya Memahami apa yang Dibutuhkan dan Diinginkan Tamu .....	61
Tabel 4.32: Bobot Dimensi Pelayanan Pada Tingkat Kinerja Hotel Harmoni Kota Langsa .....	62
Tabel 4.33: Bobot Dimensi Pelayanan Pada Tingkat Kepentingan Kinerja Hotel Harmoni Kota Langsa .....	63
Tabel 4.34: Nilai GAP Pada Hotel Harmoni Kota Langsa .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode Kualitas Pelayanan.....	14
Gambar 2.2.	Kerangka berpikir .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Kuisisioner Kinerja Kualitas Pelayanan .....	71
Lampiran 2: Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan .....	74
Lampiran 3: Indeks Kinerja Kualitas Pelayanan Hotel Harmoni Langsa .....	77
Lampiran 4: Indeks Kinerja Kualitas Pelayanan Hotel Harmoni Langsa .....	78
Lampiran 5: Perhitungan Nilai Gap Kualitas Pelayanan pada Hotel Harmoni	79
Lampiran 6: Dokumentasi .....	80