

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1. 2 Perumusan Masalah	5
1. 3 Tujuan Masalah.....	5
1. 4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	6
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
BAB III METODE PENELITIAN	23
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
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
BAB V PENUTUP.....		67
5. 1	Kesimpulan	67
5. 2	Saran.....	68
Daftar Pustaka		69
Lampiran-lampiran		

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