

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Lokasi dan Sampel Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Pariwisata	10
2. Resort	11
3. Definisi <i>Front Office</i>	12
4. Definisi <i>Guest Relations Officer(GRO)</i>	13

5.	Definisi Kinerja.....	16
6.	Pengertian Jasa (Service)	17
7.	Karakteristik Jasa	18
8.	Kualitas Pelayanan.....	19
9.	Kepuasan Tamu	31
10.	Mempertahankan Pelanggan	32
B.	Kerangka Pemikiran	33
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
A.	Metode Penelitian	36
B.	Operasionalisasi Variabel	41
C.	Sumber Data, Alat Pengumpul Data, dan Teknik Penarikan Sampel	44
1.	Sumber data	44
2.	Alat Pengumpul Data	45
3.	Teknik Penarikan Sampel	45
a)	Populasi.....	45
b)	Sampel.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Objek Penelitian	48
1. Gambaran Umum Perusahaan	48
2. Fasilitas di Pulau Umang Resort Hotel	49
3. Struktur Organisasi	58
B. Analisis Keandalan	62
1. Memberikan Panduan Selama Perjalanan	62
2. Penyambutan Ketika Tamu Tiba	64
3. Memastikan <i>amenities</i> Sebelum Tamu Datang	66
4. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	67
5. Memberikan informasi mengenai <i>venue</i> dan jadwal makan	70
C. Analisis Keresponsifan	
1. Kemampuan GRO untuk cepat tanggap terhadap semua kebutuhan tamu	71
2. Kemampuan GRO untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	73
3. Kemampuan GRO untuk cepat tanggap terhadap semua keluhan yang disampaikan tamu.....	75
D. Analisis Keyakinan	77
1. Pengetahuan dan kecakapan GRO dalam memberikan	

informasi mengenai fasilitas dan aktivitas yang ada	77
E. Analisis Empati	79
1. Memberikan perhatian secara individu terhadap kebutuhan tamu	79
2. Bertanggung jawab terhadap kenyamanan tamu selama menginap	80
F. Analisis Berwujud	81
1. Kebersihan dan kerapian dari GRO	81
2. Kebersihan dan Kerapian dari lingkungan sekitar resor	84
3. Pemandangan sekitar resor	85
G. Diagram Kartesius	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	
1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Indonesia 2008.....	1
4.1 Jenis-Jenis Spa.....	52
4.2 Jenis-jenis <i>Outbound</i>	53-54
4.3 <i>Promotion rate</i> dan <i>Prewedding</i>	54-56
4.4 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Panduan Selama Perjalanan	63
4.5 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Memberikan Panduan Selama Perjalanan.....	63
4.6 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Penyambutan (<i>Greeting</i>) ketika tamu tiba	65
4.7 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Penyambutan (<i>Greeting</i>) ketika tamu tiba	65
4.8 Penilaian responden Terhadap Kinerja Memastikan Kelengkapan Kamar (<i>Amenities</i>) Sebelum Tamu Datang.....	66
4.9 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Memastikan Kelengkapan Kamar (<i>Amenities</i>) Sebelum Tamu Datang.....	67
4.10 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Serta Selalu Siap Menolong.....	69
4.11 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Serta Selalu Siap Menolong.....	69
4.12 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Informasi Mengenai <i>Venue</i> dan Jadwal Makan	70
4.13 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Memberikan Informasi Mengenai <i>Venue</i> dan Jadwal Makan	71

4.14	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan GRO Untuk Cepat Tanggap Terhadap Semua Kebutuhan Tamu.....	72
4.15	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Kemampuan GRO Untuk Cepat Tanggap Terhadap Semua Kebutuhan Tamu	72
4.16	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan GRO Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul.....	74
4.17	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Kemampuan GRO Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	74
4.18	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan GRO Untuk Cepat Tanggap Terhadap Semua Keluhan Yang Disampaikan Oleh Tamu	76
4.19	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Kemampuan GRO Untuk Cepat Tanggap Terhadap Semua Keluhan Yang Disampaikan Oleh Tamu.....	76
4.20	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dan Kecakapan GRO Dalam Memberikan Informasi Mengenai Fasilitas dan Aktivitas Yang Ada.....	78
4.21	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dan Kecakapan GRO Dalam Memberikan Informasi Mengenai Fasilitas dan Aktivitas Yang Ada	78
4.22	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Perhatian Secara Individu Terhadap Kebutuhan Tamu.....	79
4.23	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Memberikan Perhatian Secara Individu Terhadap Kebutuhan Tamu.....	79
4.24	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bertanggung Jawab Terhadap Kenyamanan Tamu Selama Menginap.....	80

4.25	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Bertanggung Jawab Terhadap Kenyamanan Tamu Selama Menginap.....	81
4.26	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Dan Kerapian dari GRO.....	83
4.27	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Dan Kerapian Dari GRO.....	83
4.28	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Dan Kerapian Dari Lingkungan Sekitar Resor.....	84
4.29	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Dan Kerapian dari Lingkungan Sekitar Resor	85
4.30	Penilaian Responden Terhadap Pemandangan Sekitar Resor.....	86
4.31	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pemandangan Sekitar Resor	86
4.32	Urutan Prioritas Peningkatan Performansi GRO di Pulau Umang Resort Hotel.....	87
4.33	Perhitungan Rata-rata Penilaian Performansi GRO di Pulau Umang Resot Hotel.....	88