

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Hospitality Industry	9
2.1.2 Jasa atau Layanan	10
A. Pengertian Jasa dan Layanan	10
B. Karakteristik Jasa	12
C. Klasifikasi Jasa	13
2.1.3 Kualitas Jasa	18
A. Definisi dan Dimensi Kualitas Jasa	18
B. Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa	22
C. Cara Pengukuran Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	24
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
B. Harapan Konsumen	27

C. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
D. Strategi Kepuasan Konsumen	33
2.1.5 Hubungan Antar Konsep	37
2.2 Kerangka Pemikiran	38
2.3 Hipotesis	44
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	45
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan	47
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	47
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	51
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	52
A. Populasi	52
B. Sampel	53
C. Teknik Sampling	54
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.3 Rancangan Analisis Data	
3.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	56
A. Validitas	56
B. Reliabilitas	58
C. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	59
3.3.2 Teknik Analisis Data	61
A. Analisis Deskriptif.....	63
B. Analisis Verifikatif.....	64
C. Rancangan Uji Hipotesis	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Hotel Kedaton Bandung

4.1.1	Klasifikasi Hotel Kedaton Bandung	70
4.1.2	Fasilitas Hotel Kedaton Bandung	71
4.1.3	Struktur Organisasi dan Personalia	75

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1	Analisis Deskriptif Data Responden	79
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Berkunjung..	79
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan Perbulan Responden	80
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	82
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
4.2.7	Domisili Responden	86

4.3 Analisi Deskriptif Data Penelitian

4.3.1	Analisis Variabel Kualitas Layanan	87
4.3.2	Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	93

4.4 Tabulasi Silang

4.5 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

4.5.1	Analisis Koefisien Korelasi	103
4.5.2	Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	104
4.5.3	Pengujian Hipotesis	105

4.6 Analisis Persamaan Regresi Linier Secara Parsial

4.6.1	Reliability	107
A.	Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	107
B.	Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	108

C. Pengujian Hipotesis (Uji-t)	109
4.6.2 Responsiveness	111
A. Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	111
B. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	112
C. Pengujian Hipotesis (Uji-t)	113
4.6.3 Assurance	115
A. Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	115
B. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	115
C. Pengujian Hipotesis (Uji-t)	117
4.6.4 Empathy	118
A. Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	118
B. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	119
C. Pengujian Hipotesis (Uji-t)	120
4.6.5 Tangibles	122
A. Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	122
B. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	123
C. Pengujian Hipotesis (Uji-t)	124
4.6.6 Pembahasan	126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN