

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Konsep Kepariwisata .....	9
2.1.1 Definisi Pariwisata .....	9
2.1.2 Definisi Wisata dan Wisatawan .....	10
2.1.3 Definisi Resort .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.1 Definisi Kualitas .....	12
2.2.2 Definisi Pelayanan .....	14
2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.4 Unsur Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.2.6 Kesenjangan Pada Kualitas Pelayanan .....	22
2.3 Kepuasan Tamu .....	25
2.3.1 Definisi Kepuasan Tamu.....	25
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu .....	28
2.3.3 Mengukur Kepuasan Tamu .....	29
2.3.4 Manfaat Kepuasan Tamu.....	31
2.4 Peneliti Terdahulu .....	32
2.5 Kerangka Berfikiri .....	35
2.6 Hipotesis.....	37
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Objek Penelitian .....	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Operasional Variabel .....	40
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Jenis Data .....	43
3.4.2 Sumber Data .....	43
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	44
3.4.4 Populasi .....	44
3.4.5 Sampel .....	45
3.4.6 Teknik Sampling .....	46
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	46
3.6.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	46
3.6.1.1 Uji Validitas .....	46
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	50

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.6.3 Teknik Pengolahan Data.....	51
3.6.4 Transformasi Data Ordinal Ke Data Interval .....	52
3.6.5 Uji Hipotesis .....	53
3.6.6 Koefisien Determinasi .....	54
<b>BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum eMTe Highland Resort .....	55
4.2 Aksesibilitas eMTe Highland Resort.....	56
4.3 Sejarah eMTe Highland Resort .....	57
4.4 Akomodasi dan Fasilitas eMTe Highland Resort .....	59
4.5 Profil dan Struktur Organisasi Pengelola eMTe Highland Resort .....	61
4.6 Profil Tamu eMTe Highland Resort.....	62
4.6.1 Profil Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.6.2 Profil Tamu Berdasarkan Rentang Usia.....	63
4.6.3 Profil Tamu Berdasarkan Penghasilan .....	64
4.6.4 Profil Tamu Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.6.5 Profil Tamu Berdasarkan Kota Asal .....	65
4.6.6 Profil Tamu Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	66
4.7 Hasil Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
4.7.1 Tanggapan Tamu Mengenai Bukti Fisik .....	67
4.7.2 Tanggapan Tamu Mengenai Keandalan .....	69
4.7.3 Tanggapan Tamu Mengenai Responsip .....	71
4.7.4 Tanggapan Tamu Mengenai Jaminan.....	73
4.7.5 Tanggapan Tamu Mengenai Empati .....	75
4.7.6 Rekapitulasi Variable Kualitas Pelayanan.....	77
4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Tamu .....	79

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.8.1 Tanggapan Tamu Mengenai Kualitas Produk .....	79
4.8.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	82
4.8.3 Tanggapan Tamu Mengenai Emosi .....	84
4.8.4 Tanggapan Tamu Mengenai Harga .....	86
4.8.5 Tanggapan Tamu Mengenai Biaya .....	88
4.8.6 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Tamu .....	90
4.8.7 Pembahasan Deskriptif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu .....	92
4.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu .....	93
4.9.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	93
4.9.2 Hasil Uji Hipotesis .....	94
4.9.3 Koefisien Determinasi .....	95
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1 KESIMPULAN .....	96
5.2 SARAN .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



## DAFTAR TABEL

### TABEL

1.1	Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia .....	1
1.2	Perkembangan Jumlah Kedatangan Tamu eMTe Highland Resort .....	3
1.3	Data Keluhan Tamu di eMTe Highland Resort Pra Penelitian .....	5
3.1	Operasional Variabel .....	40
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3	Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
3.4	Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu .....	48
3.5	Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu .....	50
4.1	Room Rate eMTe Highland Resort .....	59
4.2	Klasifikasi Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.3	Klasifikasi Tamu Berdasarkan Rentang Usia.....	63
4.4	Klasifikasi Tamu Berdasarkan Penghasilan.....	64
4.5	Klasifikasi Tamu Berdasarkan Pekerjaan.....	65
4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kota Asal.....	65
4.7	Klasifikasi Tamu Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	66
4.8	Tanggapan Tamu Mengenai Bukti Fisik .....	67
4.9	Tanggapan Tamu Mengenai Keandalan .....	69
4.10	Tanggapan Tamu Mengenai Responsip .....	71
4.11	Tanggapan Tamu Mengenai Jaminan.....	73
4.12	Tanggapan Tamu Mengenai Empati .....	76
4.13	Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	77
4.14	Tanggapan Tamu Mengenai Kualitas Produk.....	80
4.15	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	82
4.16	Tanggapan Tamu Mengenai Emosi.....	84
4.17	Tanggapan Tamu Mengenai Harga .....	86
4.18	Tanggapan Tamu Mengenai Biaya.....	88
4.19	Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	90
4.20	Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan.....	93
4.21	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan .....	95

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

1.1	Data Keluhan eMTe Highland Resort .....	4
-----	---	---

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

2.1	Kualitas Pelayanan Menurut definisi .....	18
2.2	Macam Kualitas Penentu Kualitas Pelayanan .....	18
2.3	Service Quality Model .....	24
2.4	Manfaat Kepuasan Tamu .....	32
2.5	Kerangka Berfikir.....	35
3.1	Denah Lokasi eMTe Highland Resort.....	38
4.1	Peta Rute Jakarta – Ciwidey .....	56
4.2	Struktur organisasi eMTe Highland Resort .....	61
4.3	Garis Kontinum Bukti Fisik .....	69
4.4	Garis Kontinum Handa .....	70
4.5	Garis Kontinum Responsip .....	72
4.6	Garis Kontinum Jaminan.....	75
4.7	Garis Kontinum Empati .....	77
4.8	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	78
4.9	Garis Kontinum Kualitas produk .....	81
4.10	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	83
4.11	Garis Kontinum Emosi.....	85
4.12	Garis Kontinum Harga .....	87
4.13	Garis Kontinum Biaya.....	89
4.14	Garis Kontinum Kepuasan Tamu.....	91

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu