

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR DIAGRAM	xi
BAB I Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Kepariwisata.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Pariwisata, Wisata, dan Wisatawan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Definisi Resort	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Front office	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Tamu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Kepuasan Tamu	Error! Bookmark not defined.

Diana Suheri, 2015

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI BANYAN TREE RESORT BINTAN*

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

2.3.2 Indikator yang mempengaruhi Kepuasan Tamu..	Error! Bookmark not defined.
2.4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. 7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi ...	Error! Bookmark not defined.
3.7.6 Rancangan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

Diana Suheri, 2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN

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

BAB IV Hasil Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum dan Sejarah Banyan Tree Bintang Resort.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Banyan Tree Resort Bintang.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil dan Struktur Organisasi Departemen Front office di Banyan Tree Resort Bintang	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Deskriptif Data dan Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil Tamu Berdasarkan Rentang Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Profil Tamu Berdasarkan Penghasilan...	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Profil Tamu Berdasarkan Negara Asal ..	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Tanggapan Tamu Mengenai Bukti Fisik	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Tanggapan Tamu Mengenai Kehandalan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Tanggapan Tamu Mengenai Daya Tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Tanggapan Tamu Mengenai Jaminan....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Tanggapan Tamu Mengenai Empati.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Tamu ..	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Tanggapan Tamu Mengenai Kepuasan Pelanggan Keseluruhan...	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Tanggapan Tamu Mengenai Dimensi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

4.4.3	Tanggapan Tamu Mengenai Konfirmasi Harapan	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Tanggapan Tamu Mengenai Minat Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Tanggapan Tamu Mengenai Kesiediaan untuk Merekomendasi....	Error! Bookmark not defined.
4.4.6	Tanggapan Tamu Mengenai Ketidakpuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Hasil Analisis Verifikatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen <i>Front office</i> Terhadap Kepuasan Tamu	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Analisis Koefisien Kolerasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.4	Koefesien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Daftar Wisatawan Domestik dan Wisatawan Mancanegara Tahun 2014 di Banyan Tree Resort Bintan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Contoh Data Keluhan Wisatawan yang Menginap di Banyan Tree Resort Bintan pada Bulan Desember 2014**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Reabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Tabel Contoh Rekapitulasi Pengolahan Data **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Interval Koefisien dan Tingkat Hubungannya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Jenis dan Jumlah Kamar**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Klasifikasi Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Klasifikasi Tamu Berdasarkan Rentang Usia **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Klasifikasi Tamu berdasarkan Penghasilan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Klasifikasi Tamu berdasarkan Negara Asal..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Tanggapan Tamu Mengenai Bukti Fisik..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Tanggapan Tamu mengenai Keandalan..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 8 Tanggapan Tamu Mengenai Daya Tanggap **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tanggapan Tamu Mengenai Jaminan ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Tanggapan Tamu Mengenai Empati...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Tanggapan Tamu Mengenai Kepuasan Pelanggan Keseluruhan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Tanggapan Tamu Mengenai Dimensi Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Tanggapan Tamu Mengenai Dimensi Konfirmasi Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Tanggapan Tamu Mengenai Minat Pembelian Ulang. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Tanggapan Tamu Mengenai Kesiediaan untuk Merekomendasi. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Tanggapan Tamu Mengenai Ketidakpuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Tamu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Interval Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubunganya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Output Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta antara Pulau Bintan, Batam dan Singapura.....	33
Gambar 4.1 <i>Two Bedroom Banyan Pool Villa</i>	53
Gambar 4.2 Villa di Banyan Tree Resort Bintan.....	53
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Departemen <i>Front office</i>	56
Gambar 4.4 Garis Kontinum Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	61
Gambar 4.5 Garis Kontinum Keandalan (<i>reability</i>)	63
Gambar 4.6 Garis Kontinum Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	64
Gambar 4.7 Garis Kontinum Jaminan (<i>assurances</i>).....	66
Gambar 4.8 Garis Kontinum Empati (<i>empathy</i>).....	67
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	69
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan Keseluruhan.....	71
Gambar 4.11 Garis Kontinum Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.12 Garis Kontinum Dimensi Konfirmasi Harapan.....	74
Gambar 4.13 Garis Kontinum Dimensi Minat Pembelian Ulang	75
Gambar 4.14 Garis Kontinum Kesiediaan untuk Merekomendasi.....	77
Gambar 4.15 Garis Kontinum Ketidakpuasan Pelanggan.....	78
Gambar 4.16 Garis Kontinum Kepuasan Tamu	80
Gambar 4.17 Kurva Uji Normalitas.....	82
Gambar 4.18 Kurva Uji t Dua Pihak.....	87

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang ke Pulau Bintan.....	2
Diagram 1. 2 Banyaknya pengunjung yang menginap di Banyan Tree Bintan.....	4
Diagram 1.3 Perbandingan permasalahan antara pelayanan dan fasilitas tahun 2014	6
Diagram 1.4 Departemen yang mendapatkan banyak keluhan pada tahun 2014....	7
Diagram 2.1 Diagram Kerangka Berpikir.....	31