

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Pariwisata	8
B. Kualitas Pelayanan	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Konsep Kualitas Pelayanan	10
3. Indikator Kualitas Pelayanan	11
C. Kepuasan Tamu	12
1. Pengertian kepuasan tamu	12
2. Komponen kepuasan tamu	15
3. Ciri-ciri konsumen puas	15
4. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen	16
5. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	16
D. Faktor penyebab dan jenis keluhan	17
1. Manfaat penanganan keluhan	18

E. Penelitian terdahulu	18
F. Kerangka pemikiran	19
G. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	22
B. Metode Yang Digunakan	22
C. Operasional Variabel	23
D. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	26
1. Teknik Pengumpulan Data	26
2. Sumber Data	27
E. Populasi dan Sampel	28
F. Instrument Penelitian	30
G. Pengujian Instrument Penelitian	31
1. Uji validitas	31
2. Uji reliabilitas	34
H. Analisis Data	35
1. <i>Method of successive interval</i>	35
2. Korelasi <i>Product Momment</i>	36
3. Teknik analisis regresi linier	37
4. Koefisien Determinasi	37
5. Uji Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Horison Bandung	40
B. Pembahasan	47
1. Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ..	47
2. Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Tamu	54
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan tamu	63
a. Analisis korelasi <i>Product moment</i>	63
b. Uji Hipotesis	64

c. Koefisien Regresi Linier Sederhana	65
d. Koefisien determinasi	66



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	68
B. Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74



Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu