

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.1 Pengelompokan Hotel.....	7
2.1.2 Klasifikasi Hotel berbintang.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Definisi Kualitas.....	10
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12

**Rista Ferina, 2018**

*ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG*

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

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	13
2.4 Ringkasan Faktor dimensi Kualitas Pelayanan Hotel .....	15
2.5 Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODOLOGI</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	18
3.2 Gambaran Penelitian dan Teknik Pengumpulan data .....	19
3.2.1 Izin Lokasi Penelitian .....	19
3.2.2 Mengumpulkan berbagai macam Literatur .....	19
3.2.3 Definisi Operasional .....	20
3.2.4 Operasional Variabel .....	21
3.2.5 Membuat Kuisisioner .....	22
3.2.5 Menentukan Populasi dan Sampel .....	23
3.2.6 Uji Validitas .....	26
3.2.7 Uji Reliabilitas .....	28
3.2.8 Izin Penyebaran Kuisisioner .....	30
3.3 Teknik Analisis Data .....	30
3.3.1 Method Succes Interval (MSI) .....	30
3.3.2 Definisi Analisis Faktor .....	31
3.3.3 Tujuan dan Fungsi Analisis Faktor .....	32
3.3.4 Asumsi Analisis Faktor .....	32
3.3.5 Model Analisis Faktor .....	33
3.3.6 Tahap Analisis Faktor .....	33
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Tempat .....	35

**Rista Ferina, 2018**

*ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG*

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

4.1.1 Sejarah Singkat Nexa Hotel.....	35
4.1.2 Produk dan Jasa Nexa Hotel Bandung.....	35
4.1.3 Visi, Misi, dan Logo Nexa Hotel .....	42
4.1.4 Struktur Organisasi Nexa Hotel .....	43
4.2 Profil Pengunjung atau Tamu yang datang .....	44
4.2.1 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan Asal Daerah .....	45
4.2.2 Profil Pengunjung/ Tamu berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2.3 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan Usia .....	47
4.2.4 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	47
4.2.5 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.2.6 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan penghasilan yang di peroleh/bulan.....	49
4.2.7 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan Menginap Bersama ...	51
4.2.8 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan lama menginap .....	52
4.2.9 Profil Pengunjung/Tamu berdasarkan Frekuensi Kunjungan Tamu .....	52
4.2.10 Rekapitulasi Karakteristik Pengunjung/Tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung.....	54
4.3 Analisis Faktor .....	54
4.3.1 Penyingkapan Variabel.....	55
4.3.2 Analisis Communalities .....	57
4.3.3 Analisis <i>Total Variance Explained</i> .....	59
4.3.4 <i>Scree Plots</i> .....	62
4.3.5 Component Matrix .....	66
4.3.6 Rotated Component Matrix .....	65
4.3.7 Component Transformation Matrix.....	67
4.3.8 Pemberian Nama Faktor.....	68

**Rista Ferina, 2018**

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG**

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

4.4 Komparasi Faktor Baru Terhadap Faktor Penelitian Terdahulu ..	69
4.4.1 Faktor <i>Hospitality</i> .....	69
4.4.2 Faktor <i>Staff Profesionalism</i> .....	71
4.4.3 Faktor <i>Hotel Ambience and F&amp;B product</i> .....	73
4.4.4 Faktor <i>Quality of Room</i> .....	75
4.4.5 Faktor Dominan .....	76
4.5 Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Hasil faktor yang menjadi Kualitas Pelayanan di Nexa Hotel Bandung.....	77
4.6 Rekapitulasi Responden Terhadap Faktor yang Menjadi Kualitas Pelayanan di Nexa Hotel Bandung.....	77
4.6.1 Faktor <i>Hospitality</i> .....	77
4.6.2 Faktor Staff Profesionalism .....	79
4.6.3 Faktor Hotel Ambience and F&B Product .....	81
4.6.4 Faktor Quality of Room .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Implikasi.....	85
5.2.1 Implikasi Akademis .....	85
5.2.2 Impikasi Praktisi .....	85
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	85
5.4 Rekomendasi .....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	

**Rista Ferina, 2018**

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG**

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

**Rista Ferina, 2018**

*ANALISIS FAKTOR KUALTAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG*

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