

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengantar Pariwisata	
1. Pengertian Pariwisata	8
2. Hotel	9
B. Pengantar Kinerja Karyawan	
1. Pengertian Kinerja	13
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	14
3. Penilaian Kinerja Karyawan	15
4. Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Karyawan	17
C. Pengantar Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Karakteristik Jasa	20
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
4. Penilaian Kualitas Pelayanan	22
D. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan	23

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

E. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	29
C. Variabel Penelitian	30
D. Metode Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tebing View Resort	44
B. Gambaran Umum Karakteristik Responden	54
C. Hasil Penelitian	61
1. Analisis Data Kinerja Karyawan di Tebing View Resort	57
2. Kualitas Pelayanan di Tebing View Resort	70
D. Pembahasan	78
1. Kinerja Karyawan Tebing View Resort	79
2. Kualitas Pelayanan Tebing View Resort	80
3. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tebing View Resort	82
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	82
B. Rekomendasi	83
DAFTAR PUSTAKA	84
RIWAYAT HIDUP PENULIS	86
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Tebing View Resort	4
------------------------------------------------------------------	---

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

Tabel 2.1 Kaitan Tujuan Pelatihan dengan Metode Pelatihan	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	37
Tabel 3.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.4 Skala Likert inerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3.5 Rentang Skala Kinerja Karyawan dan Kualiatas Pelayanan	42
Tabel 4.1 Room Rate Tebing View Resort	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap	59
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Informasi	60
Tabel 4.8 Analisis Data Kualitas Kerja Karyawan	62
Tabel 4.9 Pengetahuan Kerja Karyawan	64
Tabel 4.10 Kerjasama Karyawan	66
Tabel 4.11 Inisiatif Karyawan	67
Tabel 4.12 Kualitas Pribadi Karyawan	69
Tabel 4.13 Reliability	71
Tabel 4.14 Responsiveness	72
Tabel 4.15 Assurance	74
Tabel 4.16 Empathy	75
Tabel 4.17 Tangible	77
Tabel 4.18 Kinerja Karyawan	79
Tabel 4.19 Kualitas Pelayanan Jasa	81
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linear Sederhana	83
Tabel 4.21 Analisis Korelasi Pearson	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan	23
-------------------------------------------	----

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

Gambar 2.2 Conceptualizing Service Quality A Hierarchi Approach.....	24
Gambar 3.1 Lokasi Tebing View Resort	28
Gambar 3.2 Hubungan Kinerja Karyawan serta Kualitas Pelayanan	31
Gambar 3.3 Bar Scale Untuk Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan	43
Gambar 4.1 Kamar Alang	45
Gambar 4.2 Kondisi Ruangan Kamar Alang	45
Gambar 4.3 Kamar Saung	46
Gambar 4.4 Kamar Tebing	47
Gambar 4.5 Rumah Induk	47
Gambar 4.6 Rumah Kayu	48
Gambar 4.7 Rumah Kayu 3	49
Gambar 4.8 Restoran	51
Gambar 4.9 Meeting Room	51
Gambar 4.10 Swimming Pool	52
Gambar 4.11 Barbeque and Campfire	52
Gambar 4.12 Children Playground	53
Gambar 4.13 Billiard	53
Gambar 4.14 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.15 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4.16 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Gambar 4.17 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.18 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Lama Menginap	60
Gambar 4.19 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Media Informasi	61
Gambar 4.20 Garis Kontinium Kualitas Kerja Karyawan	63
Gambar 4.21 Garis Kontinium Pengetahuan Kerja Karyawan	65

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

Gambar 4.22 Garis Kontinium Kerjasama Karyawan	67
Gambar 4.23 Garis Kontinium Inisiatif Karyawan	68
Gambar 4.24 Garis Kontinium Kualitas Pribadi	70
Gambar 4.25 Garis Kontinium Reliability	72
Gambar 4.26 Garis Kontinium Responsiveness	73
Gambar 4.27 Garis Kontinium Assurance	75
Gambar 4.28 Garis Kontinium Empathy	76
Gambar 4.29 Garis Kontinium Tangible	78
Gambar 4.30 Garis Kontinum Kinerja Karyawan	80
Gambar 4.31 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	82
Gambar 4.32 Kurva Uji t	84