

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Batasan Penelitian	6
F. Anggapan Dasar	6
F. Hipotesis	7
G. Batasan Istilah	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	9
A. Manajemen Pelayanan Fasilitas dan SDM di Hotel Jayakarta Bandung	9
B. Pelayanan Fasilitas di Hotel Jayakarta Bandung.....	14
1) Sarana Fasilitas di Hotel Jayakarta Bandung	15
2) Prasarana Fasilitas di Hotel Jayakarta Bandung.....	16
C. Pelayanan SDM di Hotel Jayakarta Bandung	20
1) Proses Pelayanan Pusat Kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung	22
2) Strategi Pelayanan di Pusat Kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung	23
D. Kepuasan Anggota di Pusat Kebugaran di Hotel Jayakarta Bandung.....	24
E. Pusat Kebugaran	26
F. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
B. Desain Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
E. Uji Coba Angket.....	39

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	40
a. Uji Validitas.....	40
b. Uji Reliabilitas.....	45
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data ..	46
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA DATA.....	52
A. Hasil Pengolahan Data	52
B. Pengujian Hipotesis	53
1. Uji Normalitas Data	53
2. Uji Homogenitas	54
3. Penghitungan Korelasi Sederhana dan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	55
4. Penghitungan Korelasi Ganda dan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	57
C. Diskusi Penemuan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Kisi-Kisi Angket pada Variabel yang akan Diuji cobakan Pada Pengelola	37
3.2 Kriteria Penilaian Kuesioner	39
3.3 Tabel Validitas X_1 Manajemen Pelayanan Fasilitas	41
3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Manajemen Pelayanan Fasilitas....	42
3.5 Tabel Validitas X_2 Manajemen Pelayanan SDM	43
3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Manajemen Pelayanan SDM.....	44
3.7 Jumlah Soal Yang Diuji Cobakan	46
4.1 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dan Simpangan Baku ..	52
4.2 Hasil Penghitungan Uji Normalitas Pada Setiap Kelompok Data	53
4.3 Hasil Penghitungan Uji Homogenitas	54
4.4 Hasil Penghitungan Korelasi antar Variabel	55
4.5 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	55
4.6 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Desain Penelitian	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian Pengelola.....	64
2. Angket Penelitian Anggota.....	68
3. Uji Validitas Variabel Pelayanan Fasilitas (X_1).....	71
4. Uji Validitas Variabel Pelayanan SDM (X_2).....	72
5. Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	73
6. Pengelola Pelayanan Fasilitas.....	74
7. Pengelola Pelayanan SDM.....	75
8. Kepuasan Anggota.....	76
9. Data Hasil Uji Normalitas Pelayanan Fasilitas.....	77
10. Data Hasil Uji Normalitas Pelayanan SDM.....	78
11. Data Hasil Uji Normalitas Kepuasan Anggota.....	79
12. Contoh Hitung Uji Homogenitas.....	80
13. Uji Korelasi Sederhana Variabel X_1 terhadap variabel Y.....	81
14. Uji Korelasi Sederhana Variabel X_2 terhadap variabel Y.....	83
15. Uji Korelasi Sederhana Variabel X_1 terhadap variabel X_2	85
16. Uji Korelasi Ganda.....	87
17. Tabel Distribusi o-z.....	88
18. Tabel uji liliefors.....	89
19. Tabel Nilai Distribusi t.....	90
20. Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	91
21. Tabel Nilai Distribusi F.....	92