

GADIS NOVIANTI  
0606986

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU  
DI PULAU UMANG RESORT AND SPA**

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING :

Pembimbing I

Erry Sukriah, S.E., M.S.E.  
NIP. 197912152008122002

Pembimbing II

Drs. Pramaputra, M.M

Mengetahui,  
Ketua Prodi Studi Manajemen Resort & Leisure

Prof. Dr. Darsiharjo M,S  
NIP. 196209211986031005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Resort .....	9
C. Konsep Kepariwisataaan .....	9
D. <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) .....	12
E. Kualitas Pelayanan .....	14
F. Kepuasan Tamu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Lokasi .....	35

B. Desain Penelitian .....	35
C. Variabel Penelitian .....	36
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Instrumen Penelitian .....	46
G. Deskripsi Data (Gambaran Variabel) .....	51
H. Prosedur, Teknik Pengolahan serta Analisis Data .....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN MASALAH .....</b>	<b>62</b>
A. Gambaran Umum .....	62
1. Profil Pulau Umang Resort and Spa.....	62
2. Visi, Misi, Philoshopy Dan Motto Pulau Umang .....	68
3. Fasilitas di Pulau Umang Resort and Spa .....	69
4. <i>Price List Activity</i> di Pulau Umang Resort and Spa .....	71
5. Paket Wisata di Pulau Umang Resortand Spa .....	72
B. Hasil Uji Coba Kuesioner.....	77
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	77
2. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	80
C. Gambaran Karakteristik Responden .....	83
1. Jenis Kelamin .....	83
2. Usia .....	84
3. Tingkat Pendidikan .....	84
4. Pekerjaan .....	85
5. Jumlah Pendapatan .....	86

6. Tujuan Berkunjung ke Pulau Umang Resort and Spa .....	87
D. Deskriptif Hasil Penelitian .....	88
1. Kualitas Pelayanan pada bagian GRO .....	88
2. Kepuasan Tamu Pada Layanan GRO .....	99
E. Teknik Analisis Data .....	107
1. Teknik Analisis Korelasi .....	107
2. Uji Hipotesis .....	108
3. Koefisien Determinasi .....	110
4. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana .....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>112</b>
A. Kesimpulan .....	112
B. Rekomendasi .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	