

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Kegunaan Penelitian .....	18
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	18
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	20
2.1.1 Diferensiasi Jasa .....	20
2.1.1.1 Pengertian Diferensiasi Jasa .....	20
2.1.1.2 Variabel Diferensiasi .....	22
1. Diferensiasi Produk .....	23
2. Diferensiasi Pelayanan .....	27
3. Diferensiasi Personil .....	29
4. Diferensiasi Saluran Distribusi .....	32
5. Diferensiasi Citra .....	34
2.1.2 Kepuasan Pelanggan/Tamu .....	38
2.1.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan/Tamu .....	38
2.1.2.2 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan/Tamu .....	41
2.1.2.3 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan/Tamu .....	43

2.1.2.4 Harapan Pelanggan/Tamu .....	45
2.1.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	48
2.1.2.6 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	50
2.1.6 Pengaruh Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
2.1.7 Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	55
2.2 Kerangka Pemikiran .....	57
2.3 Hipotesis .....	65
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	71
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	73
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	79
3.3.1 Sumber Data Primer.....	79
3.3.2 Sumber Data Sekunder.....	79
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	81
3.4.1 Populasi.....	81
3.4.2 Sampel.....	82
3.4.3 Teknik Sampling .....	86
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	88
3.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	90
3.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	90
3.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	96
3.7 Rancangan Analisis Data .....	99
3.7.1 Analisis Data Deskriptif.....	100
3.7.2 Analisis Data Verifikatif .....	101
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Hotel dan Tamu Hotel.....	108
4.1.1 Profil Hotel.....	108
4.1.1.1 Profil Grand Hotel Preanger Bandung .....	108
1. Sejarah Hotel.....	108
2. Visi dan Misi.....	111

3. Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	113
4.1.1.2 Profil Hotel Grand Aquila Bandung .....	117
1. Sejarah Hotel .....	117
2. Visi dan Misi .....	120
3. Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	120
4.1.2 Profil Tamu Hotel Dilihat dari Demografi, Pengalaman, Penilaian dan Keterkaitannya Pada Grand Hotel Preanger dan Grand Aquila.....	124
4.1.2.1 Profil Tamu Hotel Dilihat Dari Demografi.....	125
1. Jenis Kelamin.....	125
2. Usia .....	126
3. <i>Martial</i> Status.....	128
4. Pendidikan.....	129
5. Pekerjaan .....	130
6. Pendapatan Per Bulan .....	132
7. Asal Tempat Tinggal.....	133
4.1.2.2 Profil Tamu Hotel Berdasarkan Pengalaman Menginap.....	135
1. Pertama Kali Menginap.....	135
2. Frekuensi Menginap.....	136
3. Tujuan Menginap .....	138
4. Lamanya Waktu Menginap .....	139
5. Pengeluaran Selama Menginap.....	140
6. Menginap di Hotel Lain .....	142
4.1.2.3 Penilaian Tamu Hotel.....	143
1. Alasan Menginap di Grand Hotel Preanger dan Grand Aquila.....	143
2. Alasan Menginap di Hotel Lain .....	145
4.1.2.4 Keterkaitan Karakteristik Responden, Pengalaman Responden dan Variabel Penelitian .....	150
1. Jenis Kelamin dengan Desain Interior dan Eksterior Ruangan Kamar .....	150
2. Frekuensi Menginap dengan Pemberian ucapan (ulang tahun, selamat datang, dll), <i>sms broadcast</i> tentang promo hotel, dan pemberian alternatif pelayanan ( <i>guarantee of services</i> ) .....	151

3. Pendidikan dengan Informasi yang diberikan Karyawan .....	153
4. Keperluan Menginap dengan Lokasi Hotel.....	155
5. Jenis Kelamin, Lamanya Waktu Menginap, dan Kesan atas Pelayanan Hotel .....	156
4.2 Diferensiasi Jasa Grand Hotel Preanger dan Grand Aquila Berdasarkan Tanggapan Tamu Hotel.....	158
4.2.1 Diferensiasi Produk.....	158
4.2.2 Diferensiasi Pelayanan.....	162
4.2.3 Diferensiasi Personil .....	165
4.2.4 Diferensiasi Saluran Distribusi .....	168
4.2.5 Diferensiasi Citra .....	171
4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Diferensiasi Jasa Grand Hotel Preanger dan Grand Aquila.....	174
4.3 Kepuasan Tamu di Grand Hotel Preanger dan Grand Aquila Berdasarkan Tanggapan Tamu Hotel.....	176
4.3.1 Kepuasan Tamu Atas Diferensiasi Produk .....	176
4.3.2 Kepuasan Tamu Atas Diferensiasi Pelayanan.....	178
4.3.3 Kepuasan Tamu Atas Diferensiasi Personil.....	180
4.3.4 Kepuasan Tamu Atas Diferensiasi Saluran Distribusi.....	182
4.3.5 Kepuasan Tamu Atas Diferensiasi Citra.....	184
4.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Tamu Pada Diferensiasi Jasa Grand Hotel Preanger dan Grand Aquila.....	186
4.4 Kepuasan Tamu Grand Hotel Preanger Bandung dan Hotel Grand Aquila Bandung Dilihat dari Diferensiasi Jasa yang Ditawarkannya.....	189

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan .....	204
5.2 Rekomendasi .....	206

## **LAMPIRAN**