

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Secara Teoritis.....	10
2. Secara Praktis.....	10
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Hipotesis.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Pengertian Pariwisata.....	15
B. Pengertian Resort.....	16
C. <i>Front Office Department</i>	16
1. Pengertian <i>Front Office Department</i>	16
2. Peran Penting <i>Front Office Department</i>	18
3. Fungsi <i>Front Office Department</i>	18
4. Bagian-bagian <i>Front Office Department</i>	19
a. <i>Front Office Manager</i>	19
b. <i>Assistant Front Office Manager</i>	20
c. <i>Duty Manager</i>	21
d. <i>Receptionist</i>	21
e. <i>Reservation</i>	22
f. <i>Guest Relationship Officer (GRO)</i>	25

g. <i>Concierge</i>	25
h. <i>Telephone Operator</i>	26
i. <i>Business Center Attendant</i>	27
5. Unsur-unsur yang harus dimiliki oleh staff <i>Front office</i>	
<i>Department</i>	28
D. Kualitas Jasa.....	30
1. Pengertian Kualitas.....	30
2. Pengertian Jasa.....	35
3. Karakteristik Jasa.....	36
4. Pengertian Kualitas Jasa.....	38
5. Lima Determinan Kualitas Jasa.....	41
E. Kepuasan Pelanggan.....	43
1. Pengertian Kepuasan.....	43
2. Pengertian Pelanggan.....	43
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Lokasi Penelitian.....	46
B. Metode Penelitian.....	46
C. Variabel Penelitian.....	48
D. Populasi dan Sampel.....	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel.....	51
E. Sumber Data.....	53
1. Sumber Data Primer.....	53
2. Sumber Data Sekunder.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Observasi.....	54
2. Wawancara.....	54
3. Angket.....	55
4. Studi Dokumentasi.....	57
5. Studi Literatur.....	57
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
1. Uji Validitas.....	58

2. Uji Reliabilitas	60
H. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Korelasi	61
2. Uji Koefisien Determinasi	63
3. Uji Hipotesis	63
BAB IV PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Profil Laras Asri Resort and Spa	65
2. Struktur Organisasi	66
3. Visi dan Misi Laras Asri Resort and Spa	67
4. Fasilitas di Laras Asri Resort and Spa	67
B. Analisis Deskriptif Data Responden	71
C. Analisis Data Penelitian	83
1. Variabel Kualitas Jasa	84
2. Variabel Kepuasan Pelanggan	103
D. Analisis Korelasi	109
E. Pembahasan	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	118